

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Tujuan Penelitian .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Waktu dan Tempat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	9
2.1.1 <i>Situational Crisis Communication Theory (SCCT)</i> .....	9
2.1.2 <i>Digital Public Relations</i> .....	10
2.1.3 Opini Publik .....	10
2.1.4 Analisis Sentimen .....	12
2.1.5 <i>Social Media Monitoring</i> .....	13
2.1.6 Manajemen Krisis .....	14
2.1.7 Persepsi Publik.....	15
2.1.8 Media Sosial.....	16
2.1.9 Twitter (X) .....	16
2.1.10 <i>Face Recognition Technology</i> .....	17
2.1.11 <i>Naïve Bayes Classifier</i> .....	17
2.1.12 <i>Topic Modelling</i> .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27

2.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	29
3.3 Populasi dan Sampel .....	30
3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Sampel.....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Teknik Analisis Data.....	31
3.5.1 <i>Data pre-processing</i> .....	32
3.5.2 Pelabelan Data .....	32
3.5.3 <i>Naïve Bayes Classifier</i> .....	33
3.5.4 Evaluasi Hasil Perfarmansi .....	34
3.5.5 <i>Topic Modelling</i> .....	35
3.5.6 Visualisasi <i>Wordcloud</i> .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	36
4.1.1 Data Sentimen Opini Publik .....	36
4.1.2 Perubahan Sentimen Kebijakan <i>Face Recognition Technology</i> PT. KAI.....	41
4.1.3 Hasil <i>Topic Modelling</i> Kebijakan <i>Face Recognition Technology</i> PT. KAI.....	44
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	45
4.2.1 Analisis Sentimen Opini Publik.....	45
4.2.2 Interpretasi Perubahan Sentimen Publik terhadap Kebijakan .....	50
4.2.3 Topik Pembahasan dalam Sentimen Opini Publik.....	57
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>70</b>