

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah.....	18
1.4 Tujuan Penelitian.....	18
1.5 Manfaat Penelitian.....	18
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
2.1 Teori Penelitian	21
2.1.1 Manajemen	21
2.1.2 Manajemen Pemasaran	21
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	22
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	24
2.1.5 E-Commerce	24
2.1.6 <i>Electronic Service Quality</i>	24
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
2.4 Hipotesis.....	32

BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.1.1 Berdasarkan Tujuan Penelitian	35
3.1.2 Berdasarkan Pendekatan Teori	36
3.1.3 Berdasarkan Metode Penelitian	36
3.1.4 Berdasarkan Keterlibatan Penelitian.....	37
3.1.5 Berdasarkan Strategi Penelitian	37
3.1.6 Berdasarkan Unit Analisis	37
3.1.7 Berdasarkan Waktu Penelitian.....	38
3.1.8 Berdasarkan Latar Penelitian.....	38
3.2 Operasionalisasi Variable.....	38
3.3 Tahapan Penelitian	40
3.4 Populasi dan Sampel	42
3.4.1 Populasi.....	42
3.4.2 Sampel	43
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	43
3.6 Teknik Analisis Data.....	44
3.6.1 <i>Data Collection</i>	45
3.6.2 <i>Text pre-processing</i>	46
3.6.3 Klasifikasi Data	50
3.6.4 Visualisasi Frekuensi Kata	50
3.6.5 <i>Support Vector Machine</i>	51
3.6.6 Evaluasi Model	51
3.6.7 Analisis Korelasi.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Karakteristik Data	57
4.2 Hasil Penelitian	58
4.2.1 <i>Text pre-processing</i>	58
4.2.2 Klasifikasi Data	69
4.2.3 Visualisasi Frekuensi Kata	70
4.2.4 <i>Support Vector Machine</i>	92

4.2.5 Hasil Performa Klasifikasi.....	93
4.2.6 Analisis Korelasi.....	96
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	98
4.3.1 Sentimen Analisis	98
4.3.2 Visualisasi Frekuensi Kata	100
4.3.3 Korelasi.....	104
BAB V KESIMPULAN & SARAN	104
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran	108
5.2.1 Saran Praktis	109
5.2.2 Saran Akademis	110
DAFTAR PUSTAKA	112
BIODATA PENULIS.....	120
LAMPIRAN.....	121