

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
SURAT PERNYATAAN KARYA ASLI TUGAS AKHIR.....	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR ALGORITMA.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	2
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Metodologi Penelitian dan Pengembangan Sistem.....	3
1.7 Sistematika Penelitian	4
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	5
2.1 Operator Seluler.....	5
2.2 Telkomsel.....	5
2.3 Google Play Store	5
2.4 Kepuasan Pelanggan	5
2.5 <i>Text Mining</i>	6
2.6 <i>Web Scrapping</i>	6
2.7 <i>Text Preprocessing</i>	6
2.8 Pembobotan Kata.....	8
2.9 <i>Machine Learning</i>	10
2.10 Klasifikasi Teks	10
2.11 Analisis Sentimen	11
2.12 <i>Support Vector Machine</i>	11
2.13 <i>Backward Elimination</i>	14
2.14 Validasi dan Pengujian.....	14
2.15 Penelitian Sebelumnya	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN SISTEM.....	23
3.1 Metodologi Penelitian	23
3.1.1 Studi Literatur	23
3.1.2 Persiapan <i>Dataset</i>	24

3.1.3	<i>Text Preprocessing</i>	24
3.1.4	Pembobotan Kata	32
3.1.5	Seleksi Fitur	37
3.1.6	Pembuatan Model.....	38
3.1.7	Validasi dan Pengujian Model.....	44
3.1.8	Kesimpulan dan Saran.....	45
3.2	Metodologi Pengembangan Sistem	46
3.2.1	<i>Communication</i>	46
3.2.2	<i>Quick Plan dan Modeling Quick Design</i>	47
3.2.3	<i>Construction of Prototype</i>	54
3.2.4	<i>Deployment Delivery & Feedback</i>	54
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1	Implementasi Penelitian.....	55
4.1.1	Implementasi Analisis Sentimen.....	55
4.1.2	Implementasi Sistem	61
4.2	Hasil Pengujian.....	66
4.2.1	Pengujian Model	66
4.2.2	Pengujian Sistem.....	72
4.3	Pembahasan	73
BAB V	PENUTUP	77
5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78