

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	i
PENGESAHAN PENGUJI SIDANG TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-5
1.3 Tujuan Penelitian.....	I-6
1.4 Manfaat Penelitian.....	I-6
1.5 Batasan Masalah.....	I-8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1 Landasan Teori	II-1
2.1.1 Analisis Sentimen	II-1
2.1.2 Analisis Sentimen Berbasis Aspek	II-2
2.1.3 <i>Text Mining</i>	II-4
2.1.4 CRISP-DM.....	II-5
2.1.5 Pra-pemrosesan Teks (<i>Text Preprocessing</i>)	II-7
2.1.6 <i>Inter-Anotator Agreement</i>	II-9
2.1.7 Ekstraksi Fitur TF-IDF	II-11

2.1.8 <i>Logistic Regression</i>	II-13
2.1.9 Evaluasi Kinerja Model	II-17
2.2 Penelitian Terkait	II-23
2.2.1 <i>State of the Art</i>	II-23
2.2.2 Matriks Penelitian	II-32
BAB III METODOLOGI.....	III-1
3.1 Langkah-langkah Penelitian	III-1
3.2 Pengumpulan Data	III-2
3.3 <i>Preprocessing</i>	III-4
3.4 Pelabelan Sentimen dan Pengelompokan Aspek.....	III-5
3.4.1 Identifikasi Aspek	III-5
3.4.2 Penentuan Sentimen Awal	III-8
3.4.3 Verifikasi dan Koreksi Manual.....	III-8
3.4.4 Pengukuran Kesepakatan Anotator.....	III-9
3.5 Pembuatan Model Klasifikasi Sentimen	III-9
3.5.1 Pembagian Data	III-10
3.5.2 Ekstraksi Fitur TF-IDF	III-10
3.5.3 Penanganan <i>Imbalance Data</i>	III-11
3.5.4 Pelatihan Model <i>Logistic Regression</i>	III-12
3.5.5 Validasi Model.....	III-12
3.6 Evaluasi Model.....	III-13
3.7 Analisis Hasil dan Visualisasi	III-14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	IV-1
4.1 Dataset Penelitian	IV-1
4.1.1 Pengumpulan dan Penyaringan Data	IV-1
4.2 Eksplorasi Korpus Menggunakan AntConc	IV-4
4.3 Persiapan Data dan Pembentukan Dataset Anotasi	IV-7
4.3.1 <i>Preprocessing</i> untuk Validasi Manual.....	IV-7
4.3.2 Penentuan Sampel Anotasi	IV-8
4.3.3 Pemecahan Unit Teks	IV-10

4.3.4 <i>Pilot Annotation</i>	IV-10
4.3.5 Hasil Anotasi Manual	IV-11
4.3.6 Penambahan Data Kelas Minoritas	IV-14
4.4 Validasi Pelabelan	IV-17
4.4.1 Hasil Cohen's Kappa Pilot	IV-17
4.4.2 Hasil Cohen's Kappa Dataset Utama	IV-18
4.4.3 Hasil Cohen's Kappa Setelah Penambahan Data	IV-20
4.4.4 Evaluasi Pelabelan Otomatis	IV-21
4.5 Pemodelan <i>Logistic Regression</i>	IV-27
4.5.1 <i>Preprocessing</i> untuk Pelatihan Model	IV-27
4.5.2 Pembagian Data <i>Training</i> dan <i>Testing</i>	IV-29
4.5.3 Ekstraksi Fitur Menggunakan TF-IDF	IV-29
4.5.4 Penanganan <i>Imbalance Data</i>	IV-31
4.5.5 Optimasi Parameter TF-IDF	IV-34
4.5.6 Skenario Pemodelan	IV-35
4.6 Evaluasi Model	IV-36
4.6.1 Evaluasi Awal Sebelum Penambahan Data	IV-36
4.6.2 Evaluasi Setelah Penambahan Data	IV-38
4.6.3 Perbandingan Sebelum dan Sesudah Penambahan Data	IV-48
4.6.4 Analisis Performa SMOTE	IV-50
4.7 Analisis Sentimen Berbasis Aspek	IV-50
4.7.1 Analisis Sentimen pada Aspek Layanan	IV-52
4.7.2 Analisis Sentimen pada Aspek Pengemudi	IV-52
4.7.3 Analisis Sentimen pada Aspek Aplikasi	IV-53
4.7.4 Analisis Sentimen pada Aspek Harga/Biaya	IV-54
4.7.5 Analisis Sentimen Umum	IV-55
4.7.6 Perbandingan Persepsi Pelanggan Antar Platform	IV-56
4.7.7 Keterkaitan Antar Aspek dalam Persepsi Pengguna	IV-58
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	IV-60
4.9 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	IV-62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1

5.1 Kesimpulan.....	V-1
---------------------	-----

5.2 Saran.....	V-2
----------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN