

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	xiii
<b>PERNYATAAN</b> .....	xiv
<b>INTISARI</b> .....	xv
<b>ABSTRACT</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
<b>BAB III LANDASAN TEORI</b> .....	13
3.1. <i>Facebook</i> .....	13
3.1.1 <i>Facebook API Graf</i> .....	14
3.2. <i>Twitter</i> .....	15
3.3. <i>Shopee</i> .....	16
3.4. <i>Data Mining</i> .....	17
3.5. <i>Machine Learning</i> .....	18
3.6. <i>Text Mining</i> .....	19
3.6.1. <i>Spelling Normalization</i> .....	19

3.6.2. <i>Case Folding</i> .....	19
3.6.3. <i>Tokenizing</i> .....	19
3.6.4. <i>Filtering</i> .....	20
3.7. Pembobotan Kata .....	20
3.7.1. Pembobotan <i>Term Frequency-Inverse Document Frequency</i> .....	21
3.8. Analisis Sentimen.....	21
3.9. Klasifikasi.....	22
3.9.1. Ukuran Evaluasi Model Klasifikasi.....	22
3.9.2. <i>K-Fold Cross Validation</i> .....	24
3.10. <i>Support Vector Machine (SVM)</i> .....	25
3.10.1 <i>Support Vector Machine</i> pada Data Terpisah Secara <i>Linear</i> .....	26
3.10.2 <i>Support Vector Machine</i> pada Data Tidak Terpisah Secara <i>Linear</i> .....	28
3.10.3 <i>Kernel Trick</i> dan <i>Non-Linear Classification</i> pada SVM.....	29
3.11. <i>Wordcloud</i> .....	31
3.12. <i>Asosiasi Kata</i> .....	31
3.12.1. Simulasi Perhitungan Asosiasi pada Data Teks .....	32
3.13. Diagram Sebab Akibat ( <i>Cause and Effect Diagram</i> ).....	33
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	35
4.1. Populasi dan Sampel.....	35
4.2. Jenis dan Sumber data .....	35
4.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	35
4.4. Metode Analisis Data .....	36
4.5. Proses Analisis Data .....	37
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	40
5.1. Analisis Deskriptif.....	40
5.1.1. Jumlah Tanggapan Pengguna Akun Jejaring Sosial <i>Facebook</i> terhadap <i>Marketplace</i> <i>Shopee</i> .....	40

5.1.2. Jumlah Tanggapan Pengguna Akun Jejaring Sosial <i>Twitter</i> terhadap <i>Marketplace</i> Shopee.....	41
5.1.3. Perbandingan Jumlah Tanggapan Positif antara Pengguna <i>Facebook</i> dengan <i>Twitter</i> terhadap <i>Marketplace</i> Shopee.....	42
5.1.4. Perbandingan Jumlah Tanggapan Negatif antara Pengguna <i>Facebook</i> dengan <i>Twitter</i> terhadap <i>Marketplace</i> Shopee.....	43
5.2. <i>Text Preprocessing</i> .....	44
5.2.1. <i>Spelling Normalization</i> .....	44
5.2.2. <i>Case Folding</i> .....	45
5.2.3. <i>Tokenizing</i> .....	45
5.2.4. <i>Filtering</i> .....	46
5.3. Perhitungan Kelas Sentimen.....	47
5.4. Pelabelan Kelas Sentimen .....	48
5.5. Klasifikasi Sentimen.....	50
5.5.1. Data Latih dan Data Uji.....	50
5.5.2. Klasifikasi <i>Support Vector Machine</i> .....	52
5.6. Visualisasi Data ( <i>Wordcloud</i> ).....	55
5.7. Asosiasi.....	59
5.8. Diagram Sebab-Akibat ( <i>Fishbone</i> ) Pengguna Jejaring Sosial <i>Facebook</i> dan <i>Twitter</i> terhadap Shopee .....	65
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	70
6.1. Kesimpulan.....	70
6.2. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	