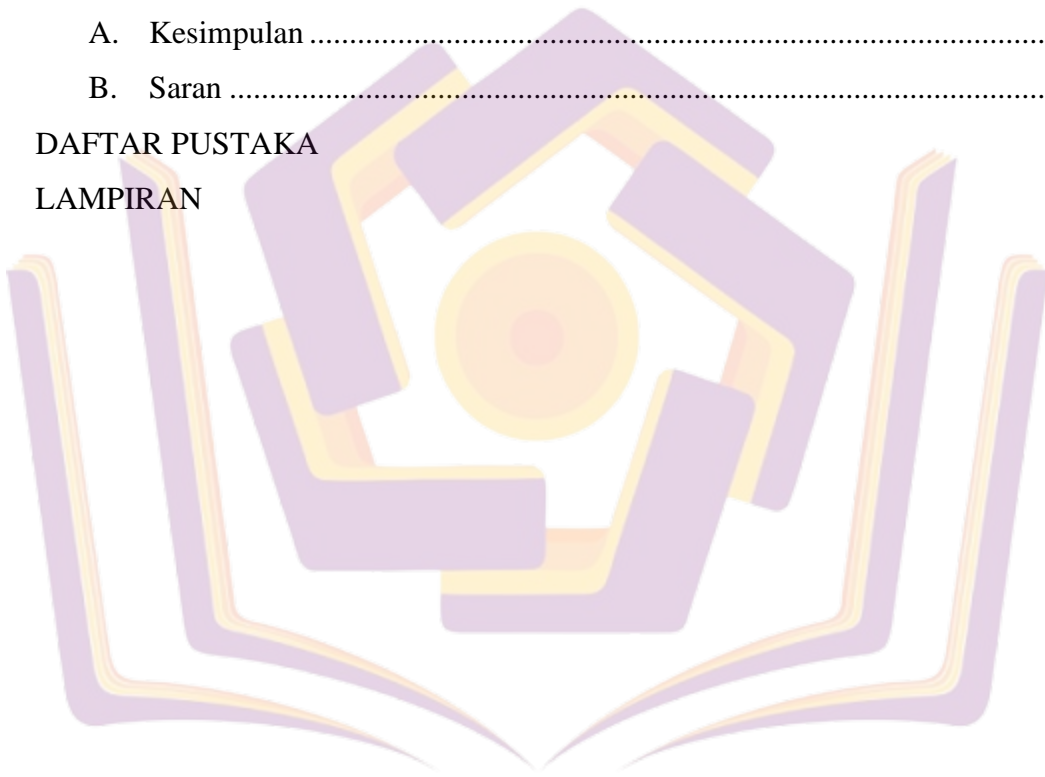


## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Sebelumnya.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
B. Metode Pengumpulan Data.....	27
C. Alat dan Bahan Penelitian.....	29
D. Konsep Penelitian .....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	39

A. Gambaran Penelitian .....	39
B. Hasil analisis sentimen shopee COD ( <i>Cash On Delivery</i> ).....	39
1. Identifikasi Masalah.....	39
2. Pengumpulan Data .....	40
3. <i>Pre-processing</i> .....	40
4. Penggunaan Metode Naïve Bayes .....	59
C. <i>Wordcloud</i> .....	64
BAB V PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran .....	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Contoh <i>Dataset</i> .....	18
Tabel 2. 2 Tabel <i>Confusion Matrix</i> .....	21
Tabel 2. 3 Penelitian Sebelumnya.....	25
Tabel 4. 1 Sampel Data .....	50
Tabel 4. 2 Tahap <i>Tokenize</i> .....	50
Tabel 4. 3 Tahap <i>Transform Cases</i> .....	52
Tabel 4. 4 Tahap <i>Filter Stopwords Dictionary</i> .....	53
Tabel 4. 5 Tahap <i>Filter Tokens By Length</i> .....	55



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Konsep Penelitian.....	30
Gambar 3. 2 Tahap <i>Pre-processing</i> .....	33
Gambar 4. 1 Dataset Komentar Layanan COD ( <i>Cash on delivery</i> ).....	41
Gambar 4. 2 Tampilan Awal Aplikasi RapidMiner .....	42
Gambar 4. 3 Langkah Memasukan Data.....	42
Gambar 4. 4 Proses Memasukan Data .....	43
Gambar 4. 5 Tampilan Data Lanjut .....	44
Gambar 4. 6 Lokasi Penyimpanan Data.....	45
Gambar 4. 7 Tahap <i>Filter Dataset</i> .....	46
Gambar 4. 8 <i>Nominal To Text</i> .....	47
Gambar 4. 9 Tahap <i>Pre-Processing</i> .....	48
Gambar 4. 10 Lanjutan Tahap <i>Pre-Processing</i> .....	49
Gambar 4. 11 Split Data.....	56
Gambar 4. 12 Split Data Lanjutan.....	57
Gambar 4. 13 <i>Smote Upsampling</i> .....	58
Gambar 4. 14 Penggunaan <i>Metode Algoritma Naive Bayes</i> .....	59
Gambar 4. 15 <i>Apply Model</i> .....	60
Gambar 4. 16 <i>Performance</i> .....	61
Gambar 4. 17 Hasil <i>Accuracy</i> .....	62
Gambar 4. 18 <i>Wordcloud</i> .....	64