DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT.....ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI.....vi
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR SIMBOL xvi
DAFTAR LAMPIRAN xx
BAB I PENDAHULUAN.....1
I.1 Latar Belakang Masalah 1
I.2 Rumusan Masalah.....2
I.3 Maksud dan Tujuan 3
I.4 Batasan Masalah 3
I.5 Metodelogi Penelitian.....4
I.5.1 Metode Pengumpulan Data.....4
I.5.2 Metode Pembangunan Perangkat Lunak 4
1.6 Sistematika Penulisan 6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....9
II.1 Sejarah Perusahaan.....9
II.2 Produk Indihome 11
II.3 Analisis Sentimen.....12
II.4 *Text Mining*.....12
II.5 *Regular Expression* 13
II.6 *Preprocessing*.....15
II.7 *Confix Stripping Stemmer* 20
II.8 *Term Weighting* 25

II.9 *Improve K-Nearest Neighbor* 25
II.10 *Unified Modeling Language*.....28
II.11 *Pemrograman Berorientasi Object* 29
II.12 Twitter 32
II.11 *Precision, Recall* dan *F-Measure*.....36
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN 39
III.1 Analisis Masalah.....39
III.2 Analisis Sistem Penelitian Yang Sedang Berjalan.....39
III.2.1 Prosedur Pendataan Kepuasan Konsumen Dengan Kuesioner 40
III.2.2 *Activity Diagram* Penilaian Menggunakan Kuesioner.....40
III.2.3 Prosedur Pendataan Kepuasan Konsumen Diskusi Langsung.....41
III.2.4 *Activity Diagram* Penilaian Dengan Hasil Diskusi.....42
III.2.5 Prosedur Pendataan Kepuasan Konsumen Dari Data Plasa Telkom 42
III.2.6 *Activity Diagram* Penilaian Data Dari Plasa Telkom.....43
III.3 Analisis Sistem Yang Akan Dibangun 44
III.3.1 Analisis Pengambilan Data 45
III.3.2 Analisis *Preprocessing* 46
III.3.3 Analisis Pembobotan (*Term Weighting*).....66
III.3.3 Analisis Penerapan *Improved K-Nearest Neighbor*.....68
III.4 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak.....71
III.5 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 72
III.5.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak/*Software* 72
III.5.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras/*hardware*.....72
III.5.3 Analisis Kebutuhan Perangkat Pikir/*Brainware*.....73
III.6 Analisis Kebutuhan Fungsional 73
III.6.1 Deskripsi Perangkat Lunak.....74
III.6.2 *Use Case Diagram*.....74
III.6.3 *Activity Diagram*.....86

III.6.4 *Class Diagram* 96
III.6.2 *Sequence Diagram* 105
III.7 Perancangan Sistem 107
III.7.1 Perancangan Data.....107
III.7.2 Perancangan Antarmuka 108
III.7.3 Perancangan Pesan.....111
III.7.4 Perancangan Fungsional 113
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM 115
IV.1 Implementasi Sistem 115
IV.1.1 Lingkugan Implementasi 115
IV.1.1.1 Implementasi Perangkat Lunak 115
IV.1.1.2 Implementasi Perangkat Keras 115
IV.1.2 Implementasi Data 116
IV.1.2 Implementasi Antarmuka 117
IV.2 Pengujian Sistem 117
IV.2.1 Rencana Pengujian 118
IV.2.2 Skenario Pengujian 119
IV.2.3 Hasil Pengujian 123
IV.2.4 Evaluasi Pengujian 136
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 139
V.1 Kesimpulan 139
V.1 Saran.....139
DAFTAR PUSTAKA 141