DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR viii

DAFTAR TABEL x

DAFTAR SIMBOL xii

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Perumusan Masalah 2

1.3 Maksud dan Tujuan 2

1.4 Batasan Masalah 2

1.5 Metodologi Penelitian 3

1.5.1 Metode Pengumpulan Data 3

1.5.2 Metode Pembangunan Sistem Analisis Sentimen 4

1.5.3 Metode Pembangunan Perangkat Lunak 5

1.6 Sistematika Penulisan 6

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 9

2.1 Tinjauan Perusahaan 9

2.1.1 Sejarah Perusahaan 9

2.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 10

2.1.3 Visi dan Misi 14

2.2 Landasan Teori 15
2.2.1 Analisis Sentimen 15
2.2.2 *Preprocessing* 16
2.2.3 Pembobotan(*Term Weighting*) 19
2.2.4 Klasifikasi 21
2.2.5 *Confusion Matrix* 23
2.2.6 *K-Fold Cross-Validation* 24
2.3 *Object Oriented Programming* 26
2.4 *Unified Modeling Languange* 28
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 29
3.1 Analisis Masalah 29
3.2 Analisis Prosedur yang Berjalan 29
3.2.1 Prosedur pengambilan data penilaian customer(opini) 30
3.2.2 Prosedur pengelompokan data penilaian customer(opini) 31
3.2.3 Prosedur pencetakan laporan penilaian customer(opini) 32
3.3 Analisis Data Masukan 33
3.4 Analisis Sistem 34
3.4.1 Analisis *Preprocessing* 35
3.4.2 Analisis Pembobotan kata (TF-IDF) 40
3.4.3 Analisis Penerapan Algoritma K-Nearest Neighbor 41
3.5 Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak 43
3.6 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 44
3.6.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras 45
3.6.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak 45
3.6.3 Analisis Kebutuhan Perangkat Pikir 46

3.7 Analisis Kebutuhan Fungsional 46
3.7.1 Identifikasi Aktor 46
3.7.2. *Use Case Diagram* 46
3.7.3. Activity Diagram 53
3.7.4. Sequence Diagram 57
3.7.5. *Class Diagram* 59
3.8 Perancangan Arsitektur Sistem 59
3.8.1 Perancangan Struktur Menu 60
3.8.2 Perancangan Antarmuka 60
3.8.3 Perancangan Pesan 63
3.8.4 Jaringan Semantik 63
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM 65
4.1 Implementasi Sistem 65
4.1.1 Implementasi Data 65
4.1.2 Implementasi Antarmuka 66
4.1.3 Implementasi Kelas Pada Sistem 67
4.2 Pengujian Perangkat Lunak 67
4.2.1 Pengujian Black Box 67
4.2.2. Pengujian Metode 70
4.2.3. Pengujian Beta 83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 85
5.1 Kesimpulan 85
5.2 Saran 85
DAFTAR PUSTAKA 87