

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Aktivitas Twitter Traveloka, Tiket.com, dan Pegipegi .....    | 9  |
| Tabel 1.2 Keluhan Pelanggan OTA melalui Media Konsumen Tahun 2019 ..... | 10 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....                                     | 31 |
| Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....                                 | 43 |
| Tabel 3.2 Interpretasi Nilai Kappa .....                                | 51 |
| Tabel 3.3 Tahap Tokenization.....                                       | 54 |
| Tabel 3.4 Tahap Filtering Stopword .....                                | 55 |
| Tabel 3.5 Tahapan Stemming .....  | 55 |
| Tabel 3.6 Karakteristik Dimensi Kualitas Layanan .....                  | 55 |
| Tabel 3.7 Contoh Klasifikasi Dimensi Kualitas Layanan.....              | 56 |
| Tabel 3.8 Contoh Klasifikasi Sentiment Analysis .....                   | 57 |
| Tabel 4.1 Hasil Crawling Data Twitter OTA.....                          | 59 |
| Tabel 4.2 Hasil Preprocessing Data Twitter OTA .....                    | 60 |
| Tabel 4.3 Performa Model Klasifikasi Naïve Bayes.....                   | 64 |
| Tabel 4.4 Hasil Klasifikasi Sentiment Analysis OTA .....                | 65 |
| Tabel 4.5 Proporsi Sentimen Dimensi Kualitas Layanan Traveloka .....    | 68 |
| Tabel 4.6 Proporsi Sentimen Dimensi Kualitas Layanan Tiket.com .....    | 72 |
| Tabel 4.7 Proporsi Sentimen Dimensi Kualitas Layanan Pegipegi .....     | 75 |
| Tabel 4.8 Proporsi Sentimen Dimensi Kualitas Layanan OTA .....          | 79 |