

**ANALISIS KOMPARASI *E-SERVICE QUALITY* PADA APLIKASI
ONLINE TRAVEL AGENT DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS
SENTIMEN (TRAVELOKA, TIKET.COM, DAN PEGIPEGI)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun Oleh :

Mahendra Hari Utomo

1401160436



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI INFORMATIKA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSTAS TELKOM
BANDUNG
2020**

**ANALISIS KOMPARASI *E-SERVICE QUALITY* PADA APLIKASI *ONLINE TRAVEL AGENCY* DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS SENTIMEN
(TRAVELOKA, TIKET.COM, DAN PEGIPEGI)**

E-SERVICE QUALITY COMPARISON ANALYSIS OF ONLINE TRAVEL AGENCY APPLICATION USING SENTIMENT ANALYSIS (TRAVELOKA, TIKET.COM, AND PEGIPEGI)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Program
Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun Oleh :

Mahendra Hari Utomo

1401160436



PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSTAS TELKOM

BANDUNG

2020

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KOMPARASI *E-SERVICE QUALITY* PADA
APLIKASI *ONLINE TRAVEL AGENCY* DENGAN
MENGUNAKAN ANALISIS SENTIMEN (TRAVELOKA,
TIKET.COM, DAN PEGIPEGI)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program
Studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun oleh:

MAHENDRA HARI UTOMO

1401160436



UNIVERSITAS
Telkom

Pembimbing

Aug 29, '20

Herry Irawan, S.T., M.M., M.T.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2020