

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Traveloka .....	6
Gambar 1.2 Logo Tiket.Com .....	7
Gambar 1.3 Logo Pegipegi .....	7
Gambar 1.4 Layanan Ota Terpopuler.....	8
Gambar 1.5 <i>Data of Mobile, Internet and Media sosial Use</i> .....	10
Gambar 1.6 Data Responden Yang Pernah Menggunakan Layanan OTA.....	12
Gambar 1.7 Data mengapa orang menggunakan jasa OTA.....	12
Gambar 2.1 Skala <i>Service Quality</i> .....	22
Gambar 2.2 Aliran Informasi dalam <i>Data Mining</i> .....	28
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	46
Gambar 4.1 Proses pengambilan data pada Octoparse .....	64
Gambar 4.2 Proses Rapidminer.....	69
Gambar 4.3 Tahapan Pemrosesan dokumen dari data pada Rapidminer.....	43
Gambar 4.4 Proses Cross Validation .....	71
Gambar 4.5 Sentiment Traveloka .....	74
Gambar 4.6 Sentiment Tiket.com .....	74
Gambar 4.7 Sentiment Pegipegi.....	75
Gambar 4.8 Sentiment e-servqual .....	76