

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Traffic Overview Web</i> dan App OTA pada bulan Agustus 2019.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....	44
Tabel 3.2 Variabel Operasional.....	45
Tabel 3.3 <i>Pre-Processing</i>	55
Tabel 3.4 <i>Confusion Matrix</i>	63
Tabel 4.1 Contoh Klasifikasi Multikelas berdasarkan 8 dimensi e-servqual...	65
Tabel 4.2 Hasil Klasifikasi Multikelas aplikasi Traveloka	66
Tabel 4.3 Klasifikasi Multikelas aplikasi Tiket.com	67
Tabel 4.4 Klasifikasi Multikelas Multikelas aplikasi Pegipegi.....	68
Tabel 4.5 Contoh Klasifikasi teks berdasarkan sentiment	69
Tabel 4.6 Perbandingan Metode Klasifikasi <i>Naïve Bayes</i> , SVM dan K-NN...	72
Tabel 4.7 Proporsi Sentimen berdasarkan tiap dimensi e-servqual	75