

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Traveloka	13
Gambar 1.2 Logo Tiket.com	13
Gambar 1.3 Logo Agoda.....	14
Gambar 1.4 Kunjungan Wisatawan Mancaranegara per Bulan September dalam Lima Tahun Terakhir.....	15
Gambar 1.5 Online Travel Agent Terpopuler di Indonesia	16
Gambar 1.6 Jumlah Unduhan Aplikasi Online Travel Agent di Indonesia.....	20
Gambar 1.7 Perangkat Yang Digunakan Untuk Mengakses OTA	21
Gambar 1.8 Pangsa Pasar Sistem Operasi Mobile di Indonesia	22
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	48
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	56
Gambar 3.2 Script Crawling Google Review	60
Gambar 3.3 Hasil Pengumpulan Data dari Google Collaboratory.....	61
Gambar 3.4 Teknik Analisis Data	62
Gambar 4.1 Distribusi Sentimen Pada Ulasan OTA Secara Umum.....	71
Gambar 4.2 Distribusi Sentimen Pada Ulasan OTA	72
Gambar 4.3 Distribusi Dimensi Mobile Service Quality Pada Ulasan Aplikasi OTA Secara Umum.....	73
Gambar 4.4 Distribusi Dimensi Mobile Service Quality Pada Ulasan Aplikasi OTA	74
Gambar 4.5 Distribusi Sentimen Pada Setiap Dimensi Mobile Service Quality ..	75
Gambar 4.6 Distribusi Sentimen Pada Setiap Dimensi Mobile Service Quality Aplikasi Traveloka	76
Gambar 4.7 Distribusi Sentimen Pada Setiap Dimensi Mobile Service Quality Aplikasi Tiket.com.....	77
Gambar 4.8 Distribusi Sentimen Pada Setiap Dimensi Mobile Service Quality Aplikasi Agoda.....	78
Gambar 4.9 Grafik Coherence Score Dimensi Efficiency Traveloka.....	79
Gambar 4.10 Intertopic Distance Map Dimensi Efficiency Traveloka.....	80
Gambar 4.11 Topic Word Scores Dimensi Efficiency Traveloka	81

Gambar 4.12 Hierarchical Clustering Dimensi Efficiency Traveloka	81
Gambar 4.13 Coherence Score Dimensi Reliability Traveloka	82
Gambar 4.14 Intertopic Distance Map Dimensi Reliability Traveloka	83
Gambar 4.15 Topic Word Scores Dimensi Reliability Traveloka	83
Gambar 4.16 Hierarchical Clustering Dimensi Reliability Traveloka	84
Gambar 4.17 Coherence Score Dimensi Efficiency Tiket.com	85
Gambar 4.18 Intertopic Distance Map Dimensi Efficiency Tiket.com.....	86
Gambar 4.19 Topic Word Scores Dimensi Efficiency Tiket.com	87
Gambar 4.20 Hierarchical Clustering Dimensi Efficiency Tiket.com	88
Gambar 4.21 Coherence Score Dimensi Reliability Tiket.com	89
Gambar 4.22 Intertopic Distance Map Dimensi Reliability Tiket.com	89
Gambar 4.23 Topic Word Scores Dimensi Reliability Tiket.com.....	90
Gambar 4.24 Hierarchical Clustering Dimensi Reliability Tiket.com.....	90
Gambar 4.25 Coherence Score Dimensi Efficiency Agoda	91
Gambar 4.26 Intertopic Distance Map	92
Gambar 4.27 Topic Word Scores Dimensi Efficiency Agoda.....	92
Gambar 4.28 Hierarchical Clustering Dimensi Efficiency Agoda.....	93
Gambar 4.29 Coherence Score Dimensi Reliability Agoda.....	94
Gambar 4.30 Intertopic Distance Map Dimensi Reliability Agoda.....	95
Gambar 4.31 Topic Word Scores Dimensi Reliability Agoda	95
Gambar 4. 32 Hierarchical Clustering Dimensi Reliability Agoda	96