

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Traveloka .....	11
Gambar 1.2 Aplikasi Traveloka .....	12
Gambar 1.3 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia dari Tahun 1998 - 2023 .....	13
Gambar 1.4 Nilai Transaksi <i>E-commerce</i> dari Tahun 2018 - 2022 .....	14
Gambar 1.5 <i>E-Commerce</i> Perjalanan yang Paling Banyak Dikunjungi Masyarakat Indonesia.....	14
Gambar 1.6 Rating Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka.....	15
Gambar 1.7 Rating Pengguna Terhadap Aplikasi Tiket.Com .....	15
Gambar 1.8 Rating Pengguna Terhadap Aplikasi Booking.Com .....	16
Gambar 1.9 Jumlah Unduhan Aplikasi Google Playstore dan App Store Awal Tahun 2021 .....	17
Gambar 3.1 (Tahapan Penelitian) .....	36
Gambar 3.2 Pengolahan Data.....	38
Gambar 3.3 (Proses Crawling Reviews Komentar di Google Play Store).....	39
Gambar 3.4 (Hasil Crawling Data) .....	40
Gambar 4.1 <i>Data Preprocessing</i> .....	48
Gambar 4.2 Pemodelan Topik 1 (Satu) Menggunakan LDA.....	56
Gambar 4.3 Contoh Ulasan Kualitas Produk di Aplikasi .....	57
Gambar 4.4 Pemodelan Topik 2 (Dua) Menggunakan LDA .....	57
Gambar 4.5 Contoh Ulasan Pengalaman Memesan di Aplikasi .....	58
Gambar 4.6 Pemodelan Topik 3 (Tiga) Menggunakan LDA .....	58
Gambar 4.7 Contoh Ulasan Produk .....	59
Gambar 4.8 Contoh Ulasan Positif tentang promo dan diskon.....	59
Gambar 4.9 Contoh Ulasan Positif tentang kualitas pelayanan .....	60
Gambar 4.10 Contoh Ulasan Positif tentang promo dan diskon.....	60
Gambar 4.11 Pemodelan topik 1 negative menggunakan LDA.....	61
Gambar 4.12 Contoh Ulasan negatif tentang <i>refund payment</i> .....	61
Gambar 4.13 Pemodelan topik 2 negative menggunakan LDA.....	62
Gambar 4.14 Contoh Ulasan negatif tentang <i>paylater</i> .....	62
Gambar 4.15 Pemodelan topik 3 negative menggunakan LDA.....	63
Gambar 4.16 Contoh Ulasan negatif tentang Pengalaman Memesan di Aplikasi	63
Gambar 4.17 Contoh Ulasan negatif tentang Pengalaman Memesan di Aplikasi	64
Gambar 4.18 Contoh Ulasan negatif tentang Kualitas Layanan.....	64
Gambar 4.19 Contoh Ulasan negatif tentang <i>Paylater</i> .....	65
Gambar 4.20 Hasil Sentimen Analisis .....	66