DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN iii
HALAMAN PERNYATAAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 1
1.1.1 Traveloka 2
1.1.2 Tiket.com 3
1.2 Latar Belakang 4
1.3 Perumusan Masalah 10
1.4 Pertanyaan Penelitian 12
1.5 Tujuan Penelitian 12
1.6 Manfaat Penelitian 13
1.6.1 Aspek Teoritis 13
1.6.2 Aspek Praktis 13
1.7 Ruang Lingkup Penelitian 13

1.8 Sistematika Penelitian 14
BAB II 16
LANDASAN TEORI 16
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian 16
2.1.1 Pemasaran 16
2.1.2 Jasa 18
2.1.3 Kualitas Layanan (*Service Quality*) 21
2.1.4 Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*) 23
2.1.5 Kualitas Layanan Aplikasi Mobile (*Mobile App Service Quality*) 24
2.1.6 *Customer Insight* 27
2.1.7 *User Generated Content* (UGC) 27
2.1.8 Penelitian Terdahulu 30
2.2 Kerangka Pemikiran 40
BAB III 43
METODE PENELITIAN 43
3.1 Karakteristik Penelitian 43
3.2 Tahapan Pelaksanaan Penelitian 48
3.3 Populasi dan Sampel 51
3.3.1 Populasi 51
3.3.2 Sampel 51
3.4 Teknik Pengumpulan Data 52
3.4.1 Jenis Data 52
3.4.2 Metode Pengumpulan Data 52
3.5 Teknik Pre-processing 53
3.5.1 *Pre-processing* dan *Data Training* 53

3.6 Teknik Analisis Data 56
3.6.1 *Sentiment Analysis* 56
3.6.2 *Topic Modeling* 59
BAB IV 63
HASIL DAN PEMBAHASAN 63
4.1 Karakteristik Data 63
4.2 Hasil dan Pembahasan 63
4.2.1 *Text Mining* 63
BAB V 86
KESIMPULAN DAN SARAN 86
5.1 Kesimpulan 86
5.2 Saran 87
5.2.1. Saran bagi Pelaku Bisnis dan Pengembang Aplikasi. 88
5.2.2. Saran bagi Penelitian Selanjutnya 88
DAFTAR PUSTAKA 90
LAMPIRAN 98