

Opinion mining pada industri perhotelan di daerah tujuan wisata Labuan Bajo, Lombok, dan Bali = Opinion mining on hospitality industry in Labuan Bajo Lombok and Bali tourism area

Puteri Prameswari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20429304&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Perkembangan teknologi komunikasi dan web pada industri pariwisata kian mempengaruhi cara orang dalam mengakses informasi. Salah satu bentuk perkembangannya diwakili dengan ulasan online oleh pengguna hotel pada travel website yang keberadaannya tengah menjamur dewasa ini. Opini pengguna dapat dimanfaatkan oleh pengelola hotel dalam meningkatkan kualitas industri perhotelan, bersamaan dengan rencana pemerintah untuk mendatangkan lebih banyak wisatawan ke Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan opinion mining guna mengetahui aspek yang berkaitan dengan layanan dan fasilitas beserta sentimennya untuk menggambarkan pendapat pengguna terhadap kualitas hotel. Sebuah program yang bekerja atas prinsip Recursive Neural Tensor Network (RNTN) digunakan dalam penelitian ini. Ulasan pengguna hotel di Labuan Bajo, Lombok, dan Bali digunakan untuk mewakili daerah wisata yang mirip dan berdekatan, serta tingkat perkembangan pariwisata yang berbeda-beda. Luaran analisis sentimen menunjukkan bahwa aspek yang berkaitan dengan aktivitas dan hiburan, fasilitas ruangan, dan jasa transportasi di ketiga daerah masih didominasi dengan sentimen negatif. Hasil penelitian dapat digunakan untuk evaluasi dalam meningkatkan kualitas industri perhotelan sebagai penunjang pariwisata di Indonesia

ABSTRACT

The rapid development of communication technology and website on the tourism domain increasingly influence the way people access information. One of the development impact is represented by hotel users' review on travel websites whose existence is flourishing today. Users' opinion can be used by hotel managers for improving the quality of the hospitality industry, in line with the government plans to bring more tourists to Indonesia. Opinion mining approach is used in this research to determine the aspects related to service and facility of the hotel, along with the sentiment to describe users' opinion towards the quality of the hotel. A program that works on the principle of Recursive Neural Tensor Network (RNTN) used in this study. Hotel users' review in Labuan Bajo, Lombok, and Bali used to represent the tourist areas that are similar and close to each other, with different levels of tourism development. The output of this research shows that the hotel aspects related to activities and entertainment, room amenities, and transportation services in the three regions are still dominated by negative sentiment. Therefore, the results of this research can be used for evaluation to improve the quality of the hospitality industry as an important support in Indonesia tourism