

Analisis Tinjauan Pelanggan dari Platform Airbnb untuk Menginvestigasi Topik dan Atribut di Akomodasi Peer-to-Peer = The Analysis of Customer Reviews from Airbnb Platform to Investigate Topics and Attributes in Peer-to-Peer Accommodation

Marcel Christianis, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20504654&lokasi=lokal>

Abstrak

Peer-to-peer accommodation (P2P) adalah model ekonomi berbagi yang telah merubah industri akomodasi dengan cara yang belum pernah terjadi sebelumnya. Namun, perbedaan akomodasi P2P yang ditandai oleh beragam jenis akomodasi dan kurangnya standar kualitas menyiratkan bahwa apa yang di rasakan para tamu akomodasi P2P berbeda dari hotel. Oleh karena itu, penting untuk menyelidiki atribut akomodasi P2P untuk memahami pengalaman para tamu. Studi ini mengeksplorasi pemahaman akomodasi P2P dengan mengidentifikasi topik dan atribut penting dari ulasan pelanggan melalui beberapa perspektif; kota, peringkat, dan waktu. Penelitian ini mengambil pendekatan penambangan teks pada dataset 55.377 ulasan pelanggan Airbnb dari daftar 10 kota paling banyak dikunjungi di Indonesia (berdasarkan jumlah kedatangan asing). Studi ini mengidentifikasi bahwa atribut yang terkait dengan lokasi, tuan rumah, kamar, fasilitas, kemudahan, harga, komunitas, dan keamanan, dapat dikaitkan dengan pengalaman para tamu di akomodasi P2P. Studi ini juga melihat bagaimana atribut-atribut ini digunakan dalam konteks berbagai kota, peringkat, dan waktu. Temuan ini dapat memperkuat definisi atribut akomodasi P2P yang ditetapkan dalam penelitian sebelumnya.

.....Peer-to-peer accommodation (P2P) is a sharing economy model that has disrupted the accommodation industry in an unprecedented way. However, differences of P2P accommodation characterized by diverse accommodation types and a lack of quality standard implies that guests may perceive P2P accommodation differently from hotels. Hence, there is an increase in importance to investigate P2P accommodation attributes to understand guests' experience. This study explores how people perceive P2P accommodation by identifying important topics and attributes from customer reviews through several perspectives; city, ratings, and time. This study took a text-mining approach on a dataset of 55,377 Airbnb customer reviews from listings in the top 10 most visited cities in Indonesia (based on the number of foreign arrivals). This study identified that attributes related to location, host, room, facility, amenity, price, community, and security, are associated with guests' experience in P2P accommodation. This study also looks into how these attributes are used in the context of different cities, ratings, and time. These findings can strengthen the definition of P2P accommodation attributes established in prior research.