

## **ABSTRAK**

Saat ini, orang cenderung melihat dan membaca ulasan terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk melakukan transaksi, termasuk ulasan tentang hotel yang ingin mereka tempati. Tujuannya adalah memastikan apakah hotel itu sesuai dengan preferensi mereka atau tidak. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan informasi, ini menyebabkan banyak informasi menyebar di internet dan mengarah pada penciptaan Konten Buatan Pengguna (UGC). Oleh karena itu, calon pengunjung hotel dapat memanfaatkan fenomena ini untuk meninjau dan membandingkan hotel melalui UGC. Melalui platform ini, pengunjung dapat melakukan tinjauan hotel lebih cepat dan lebih efektif.

TripAdvisor sebagai pemimpin pasar platform ulasan adalah koleksi UGC terbesar. Ini memungkinkan wisatawan untuk membaca dan memahami pengalaman para pelancong sebelumnya. Itu tidak hanya mengubah cara pelanggan dan hotel berinteraksi, tetapi juga penggunaan pendekatan baru untuk pengetahuan sebagai sumber untuk wawasan pelanggan. Namun, sulit bagi pengguna web untuk membaca dan memahami konten karena banyaknya ulasan. Manajemen hotel juga kesulitan mendapatkan ulasan untuk mengukur kualitas layanan mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang kualitas layanan untuk Hotel Bintang Lima Teratas di Indonesia oleh TripAdvisor. Kumpulan data tinjauan online yang diperoleh dari TripAdvisor diambil menggunakan teknik penambangan teks untuk mengeja ulasan pengguna ke dalam empat dimensi untuk mengukur kualitas layanan hotel. Teknik ini dapat membantu manajemen hotel untuk mengubah pendapat tekstual gunung menjadi wawasan pelanggan baru.

Kata kunci: Top-5 Starred Hotel, Text Analysis, Topic Modelling, Customer Relationship Management.