

## ABSTRAK

Indonesia memiliki potensi yang besar dalam perkembangan Industri Pernikahan. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2019 tentang Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, eksistensi industri pernikahan semakin diakui keberadaannya karena industri pernikahan termasuk dalam industri *event* dan kreatif dalam lingkup ekonomi kreatif. Terkhusus Provinsi Bali, satu-satunya provinsi di Indonesia yang mendapatkan perhatian dunia internasional dengan penghargaan *Best Wedding Destination International* tahun 2018 dari *Travel & Leisure* India, hal ini membuat semua pihak yang terlibat dalam Industri pernikahan di Provinsi Bali dituntut untuk meningkatkan manajemen layanan yang diberikan dalam menyukseskan acara pernikahan yang diselenggarakan di Provinsi Bali. Industri *wedding planning* merupakan salah satu bagian dalam *wedding industry* yang dikembangkan untuk membantu pasangan calon pengantin dalam mempersiapkan pernikahan, vendor *wedding planning* merupakan salah satu prioritas pertama yang dicari pasangan calon pengantin dalam 12 bulan perencanaan pernikahan.

Untuk mendapatkan *consumer insight* terhadap industri *wedding planning* di Provinsi Bali, penulis menggunakan *Online Customer Review* (OCR) atau yang juga disebut sebagai *User Generated Content* (UGC) yang terdapat pada situs layanan jasa pernikahan *Bridestory*, *online customer review* tersebut digunakan oleh vendor untuk melihat *customer insight* terhadap layanan vendor *wedding planning* yang telah diberikan agar mendapatkan wawasan demi mendukung manajemen layanan dari vendor *wedding planning* pada Provinsi Bali.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Topic Modelling* dengan menggunakan pendekatan *Latent Dirichlet Allocation* (LDA) pada aplikasi R untuk mengetahui berbagai topik utama yang sering dibicarakan dalam data ulasan pada setiap vendor *wedding planning* di Provinsi Bali.

Data bersih yang digunakan dalam proses pengolahan data berjumlah 1.019 data yang terdiri dari 326 data dalam bahasa Indonesia dan 693 data dalam bahasa Inggris. Penentuan jumlah topik yang akan digunakan dalam pemrosesan *Latent Dirichlet Allocation* (LDA) ditentukan berdasarkan *coherence score* tertinggi dan mendapatkan hasil 7 topik merupakan jumlah topik terbaik dengan *coherence score* tertinggi dalam dua kali pemrosesan yaitu terhadap data berbahasa Inggris dan data berbahasa Indonesia.

Hasil penelitian menunjukkan 7 topik utama dari data berbahasa Inggris dan 7 topik utama dari data berbahasa Indonesia yang sering dibicarakan oleh pelanggan yang telah menggunakan jasa layanan *wedding planning* di Provinsi Bali, Berdasarkan hasil tersebut kemudian diinterpretasikan menjadi *customer insight* yang dapat digunakan untuk mendukung manajemen layanan dari vendor *wedding planning* pada Provinsi Bali.

**Kata Kunci:** *Online Customer Review, User Generated Content, Industri Wedding Planning, Vendor Wedding Planning, Topic Modelling, Latent Dirichlet Allocation, Bridestory.*