

## ABSTRAK

Organisasi Pariwisata Dunia PBB menunjukkan bahwa kontribusi sektor pariwisata adalah salah satu sektor yang besar dalam perolehan devisa. Di era saat ini, banyak tantangan yang harus dihadapi para pelaku bisnis pariwisata di bidang perhotelan. Pengalaman pelanggan menjadi faktor penting dalam menciptakan reputasi sebuah hotel karena pelanggan dapat memberikan umpan balik secara online. Dengan adanya sistem online booking munculah beberapa website yang menyediakan fitur online review pada bisnis perhotelan. Adanya online review dari berbagai website dapat mengevaluasi sebuah bisnis perhotelan. Agoda merupakan perusahaan yang menyediakan sistem online booking dengan fitur online review termasuk salah satunya ulasan dari pengunjung Hotel Golden Flower Bandung. Hotel Golden Flower Bandung dapat memanfaatkan review yang dibuat oleh pengunjung secara online sebagai sumber untuk menganalisa dan memahami persepsi konsumen mengenai perusahaan, sehingga perusahaan dapat segera menangani terhadap kondisi yang terjadi.

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu mengidentifikasi topik yang sering dibahas terkait pengalaman menginap pengunjung di Hotel Golden Flower Bandung serta untuk mengidentifikasi taktik pemasaran yang harus dilakukan oleh hotel tersebut. Teknik sampling menggunakan *nonprobability sampling* dengan metode pengambilan sampel *purposive sampling*. Data sekunder didapatkan dengan cara melakukan *web scrapping* menggunakan aplikasi Parsehub. Sumber data yang digunakan adalah seluruh ulasan pengunjung Golden Flower Hotel Bandung yang tersedia pada *website* Agoda dengan atribut berupa *username*, *user reviews*, dan *user date reviews*.

*LDA-Based Topic Modeling* digunakan untuk mengetahui topik pada dokumen, keseluruhan data yang sudah diolah sebanyak 2.072 data. Hal tersebut dijelaskan melalui hasil topik-topik bahasan seperti hotel berada pada **lokasi strategis kota Bandung**, merupakan hotel yang **bersih** dan **nyaman**, memiliki **kamar bagus** dengan **staf ramah** dan **baik**, melalui *website Agoda* pengunjung merasa **checkin** dengan **senang**, pengunjung anak merasa **senang** dan **nyaman**, memiliki **fasilitas baik** dan **makanan enak**, berada di dekat **pasar baru**, **perbelanjaan kota Bandung**. Namun terdapat fasilitas yang harus diperbaiki oleh manajemen hotel berkenaan dengan hotel ini memiliki **kamar mandi** yang **kurang**, **air**, **kotor**, **rusak**, dan **bau**.

Pada penelitian ini menunjukkan topik yang dibahas dalam review pengunjung keseluruhan pada *website* Agoda adalah ungkapan kepuasan terhadap layanan dan fasilitas hotel. Saran kepada Hotel Golden Flower Bandung untuk dapat mempertahankan kualitas layanan dan fasilitas yang mendapatkan banyak ungkapan kepuasan pengunjung dan memperbaiki layanan dan fasilitas yang mendapatkan banyak ungkapan kekecewaan dari pengalaman pengunjung serta menawarkan strategi baru yang lebih bertanggung jawab dan melakukan pemasaran yang berpusat kepada pelanggan.

**Kata Kunci:** Ulasan Online dari Pengalaman Menginap, Pemodelan Topik, Hotel, Wawasan Pengembangan Bisnis Perusahaan