

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis *Online Review* pada TripAdvisor terhadap hotel budget di Bandung, serta Faktor apa saja yang paling mempengaruhi kepuasan tamu TripAdvisor terhadap hotel budget di Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu *Content Analysis* yang menggunakan observasi terhadap ulasan-ulasan para tamu terhadap Hotel *Budget* di Bandung. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diketahui bahwa Berdasarkan hasil dari *Content Analysis*, maka dapat diketahui bahwa peringkat ke-1 diperoleh dari media konsumen dengan jumlah ulasan sebesar 59 *review* dengan persentasi sebesar 54,1%. Selanjutnya disusul peringkat ke-2 yaitu Layanan Perusahaan dengan jumlah ulasan sebesar 50 *review* dengan persentasi sebesar 45,9%. Berdasarkan hasil dari *Content Analysis*, urutan ranking tertinggi dan terendah dari faktor yang menjadi penentu kepuasan tamu terhadap Hotel Budget adalah Perasaan Senang atau kecewa (42,02%), Kualitas Produk (24,83%), Kualitas Pelayanan (15,64%), Proses Pelayanan (9,51%), Harga (4,02%), dan Hasil Kinerja yang Diharapkan (3,98%).

Kata Kunci: *Hotel Budget, Online Review, TripAdvisor, Kepuasan Tamu.*