

ABSTRAK

Pengalaman turis terhadap destinasi wisata menjadi faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan dan keputusan mereka untuk berkunjung kembali. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman turis terhadap destinasi wisata di kedua negara tersebut dengan menggunakan metode klasifikasi teks dan analisis sentimen.

Penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh dari ulasan wisatawan di website TripAdvisor. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui web scraping menggunakan ekstensi Web Scraper pada browser Google Chrome. Proses web scraping memungkinkan peneliti untuk mengekstrak informasi secara otomatis dari website, sehingga mempercepat dan mempermudah pengumpulan data. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan model BERT (Bidirectional Encoder Representations from Transformers) untuk mengklasifikasikan sentimen wisatawan ke dalam kategori positif dan negatif.

Hasil analisis sentimen menunjukkan bahwa mayoritas wisatawan memberikan ulasan positif terhadap destinasi wisata di Indonesia dan Vietnam, dengan tingkat sentimen positif masing-masing sebesar 77,18% dan 77,96%. Meskipun demikian, terdapat beberapa ulasan negatif yang menunjukkan area yang perlu diperbaiki. Di Indonesia, proporsi sentimen negatif sebesar 22,82%, sedangkan di Vietnam sebesar 22,04%.

Selain analisis sentimen, penelitian ini juga melakukan klasifikasi persepsi wisatawan terhadap enam dimensi *tourist experience*, yaitu *Entertainment*, *Service Providers*, *Learning*, *Functional Benefits*, *Environment*, dan *Trust*. Di Indonesia, dimensi *Entertainment* mendominasi dengan proporsi sebesar 71,2%, menunjukkan bahwa hiburan menjadi faktor utama yang menarik wisatawan. Di Vietnam, dimensi *Learning* memiliki proporsi tertinggi sebesar 33,4%, mencerminkan minat wisatawan terhadap aspek edukatif dan budaya.

Penelitian ini berkontribusi dalam menyediakan data dan analisis yang komprehensif mengenai pengalaman wisatawan di Indonesia dan Vietnam, yang dapat digunakan oleh pengelola destinasi wisata untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang ditawarkan. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah melakukan studi lebih mendalam dengan melibatkan data dari sumber yang lebih luas dan menggunakan metode analisis yang lebih canggih untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dan relevan.

Kata Kunci : Pengalaman Turis, Klasifikasi Teks, Analisis sentimen