

ABSTRAK

Joceline Nathania

Skripsi

Analisis Text-mining Determinan Nilai Rekomendasi Tripadvisor Konsumen Restoran Bu Rudy Dharmahusada Surabaya

Studi terdahulu menggarisbawahi *service quality*, *food quality*, dan *restaurant atmosphere* sebagai faktor dominan yang mempengaruhi *customer experience* suatu restoran. Akan tetapi sebagian besar dari hasil berbagai studi tersebut menggunakan data primer yang pada tahap pengumpulan datanya mungkin saja bersifat *obtrusive* dan kemungkinan berpengaruh negatif bagi *customer experience* itu sendiri. Penelitian ini menggunakan pendekatan yang berbeda, yaitu dengan menganalisa data sekunder rekomendasi konsumen restoran di Tripadvisor dan diolah menggunakan *data-miner*. Data dalam penelitian ini berasal dari 201 ulasan Tripadvisor konsumen Bu Rudy Dharmahusada, cabang tertua dari salah satu restoran sambal udang ikonik di Surabaya. Pendekatan yang digunakan Peneliti untuk menganalisis ulasan tersebut dengan pendekatan *text-mining* dan estimasi model regresi. Diskusi akan menitikberatkan perbandingan determinan hasil penelitian ini dengan studi terdahulu yang menggunakan data primer.

Kata Kunci: *service quality*, *food quality*, *restaurant atmosphere*, *customer experience*, *customer rating*

ABSTRACT

Joceline Nathania

Skripsi

Text-Mining Analysis of Determinants of Tripadvisor Consumer Recommendations for Bu Rudy Dharmahusada Restaurant Surabaya

Previous studies have highlighted service quality, food quality, and restaurant atmosphere as dominant factors influencing the customer experience in a restaurant. However, most of these studies used primary data, which may have been obtrusive during the data collection phase and could negatively impact the customer experience itself. This research takes a different approach by analyzing secondary data from consumer recommendations on Tripadvisor, processed using a data miner. The data in this study comes from 201 Tripadvisor reviews of Bu Rudy Dharmahusada, the oldest branch of one of the iconic shrimp sambal restaurants in Surabaya. The research approach used to analyze these reviews involves text mining and regression model estimation. The discussion will focus on comparing the determinants found in this study with those from previous studies that used primary data.

Kata Kunci: service quality, food quality, restaurant atmosphere, customer experience, customer rating

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Bagi Perusahaan.....	4
1.4.2 Bagi Peneliti.....	4
1.4.3 Bagi Universitas Kristen Petra.....	4
2. TEORI PENUNJANG.....	5
2.1 Customer Experience dan Customer Review.....	5
2.2 Service Quality.....	5
2.3 Food Quality.....	6
2.4 Restaurant Atmosphere.....	6
2.5 Segmentasi Pelanggan.....	7
2.6 Hubungan antar Variabel.....	8
2.7 Kerangka Penelitian.....	10
Gambar 2.1.....	10
3. METODOLOGI PENELITIAN.....	11
3.1 Gambaran Umum Konteks Penelitian.....	11
3.2 Jenis Penelitian.....	12
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	12
3.4 Metode Prosedur Pengumpulan.....	12
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	13
3.5.1 Variabel Dependen.....	13
3.5.2 Variabel Independen.....	13
3.5.3 Variabel Moderasi.....	14

3.6 Teknik Analisis Data.....	14
4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	15
4.1 Concept-Based Words Filtering.....	15
4.2 Estimasi Model Regresi.....	15
4.3 Interpretasi Model.....	16
4.4 Pembahasan.....	21
5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	24
5.1 Kesimpulan.....	24
5.2 Saran.....	24
DAFTAR PUSTAKA.....	26
LAMPIRAN.....	31
Lampiran 1: Tabel Ulasan dengan Kata “Parking”	31
Lampiran 2: Tabel Ulasan dengan Kata “Bakar”	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Penelitian.....	10
Gambar 3.1 Kerangka Teknik Analisis Data.....	14

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Ulasan dengan Kata Kunci " <i>Parking</i> "	17
Tabel 4.2 Ulasan dengan Kata Kunci "bakar"	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Tabel Ulasan dengan Kata “Parking”	31
Lampiran 2: Tabel Ulasan dengan Kata “Bakar”	34