

## REFERENSI INFOGRAFIS FALCON PROJECT UPH

**Nama Tim** : Gerange Uner

**Nomor Tim** : 026

**Sumber Gambar:**

1. Tripadvisor
2. Wikipedia
3. Vistaeducation corp
4. Gocity
5. Traveloka
6. Getyourguide
7. Timeout
8. Visitcopenhagen
9. Ricksteves
10. lonelyplanet

**Latar Belakang**

- Industri aviasi termasuk industri yang luar biasa besar dengan ukuran pasar mencapai 196,47 Miliar USD pada tahun 2022, dan diprediksi akan mencapai 379,85 Miliar USD (Sumber: Growth Market Report, 2023). Namun, kompetisi pada industri ini juga sangat ketat, Sehingga menjaga kepuasan pelanggan menjadi kunci untuk memenangkan persaingan. Pemahaman terhadap pelanggan sangat penting dalam memberikan pendekatan dan solusi yang tepat untuk menjaga atau bahkan meningkatkan kepuasan mereka.

Data: Lucini, F. R., Tonetto, L. M., Fogliatto, F. S., & Anzanello, M. J.

(2020). Text mining approach to explore dimensions of airline customer satisfaction using online customer reviews. *Journal of Air Transport Management*, 83, 101760.

**Link:** [Text mining approach to explore dimensions of airline customer satisfaction using online customer reviews - ScienceDirect](#)

- Qatar Airline adalah maskapai terbesar nomor satu di dunia (Sumber: World Airline Awards, 2024).

Data: [The World's Top 10 Airlines of 2024 | SKYTRAX](#)

- Qatar Airline mampu mencatatkan pendapatan sebesar 21 miliar USD dengan pertumbuhan sebesar 159% dalam 3 tahun terakhir (Sumber: Qatar Airline Annual Report, 2023)

Data: [Media kit: Annual Report 2023 | Qatar Airways Newsroom](#)

- Selain itu, Qatar Airline memiliki lebih dari 48.000 karyawan dan 265 armada pesawat yang siap mengakomodasi total jarak (*Available Seat*

KM) sebesar 209.617 miliar kilometer. Dengan kapasitas tersebut, mampukah Qatar Airline memberikan pelayanan yang memuaskan untuk pelanggan mereka?

Data: [Media kit: Annual Report 2023 | Qatar Airways Newsroom](#)

- M. Chen, H. Xu, Y. Wu and J. Wu, "Sentiment Analysis of Hotel Reviews based on BERT and XGBoost," 2024 3rd International Conference on Computer Technologies (ICCTech), Bali, Indonesia, 2024, pp. 11-15, <https://doi.org/10.1109/ICCTech61708.2024.00011>.

#### **Lampiran Notebook:**

1. Code EDA

<https://colab.research.google.com/drive/1XPSdiMpIvPOZ3GZIOGtysWqiTTpmpaTO?usp=sharing>

2. Code Model Sentimen

[https://colab.research.google.com/drive/1LfyMBTOv5KtAL\\_HI01N7wqWmYHMgMzrA?usp=sharing](https://colab.research.google.com/drive/1LfyMBTOv5KtAL_HI01N7wqWmYHMgMzrA?usp=sharing)

Link GDocs:

[https://docs.google.com/document/d/1f4L3iXzA4TWDPCVQD4AcuJ\\_Lremmp9tPw8ysxChwPP8/edit?tab=t.0](https://docs.google.com/document/d/1f4L3iXzA4TWDPCVQD4AcuJ_Lremmp9tPw8ysxChwPP8/edit?tab=t.0)

Link Essay:

<https://docs.google.com/document/d/1ZEIqWvWqFCuo7JkbblioaIVDOQyhuo86SzB28HYX47Y/edit?usp=sharing>