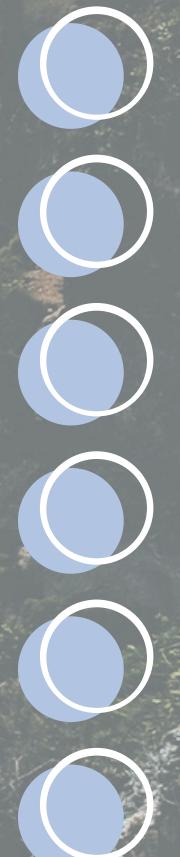
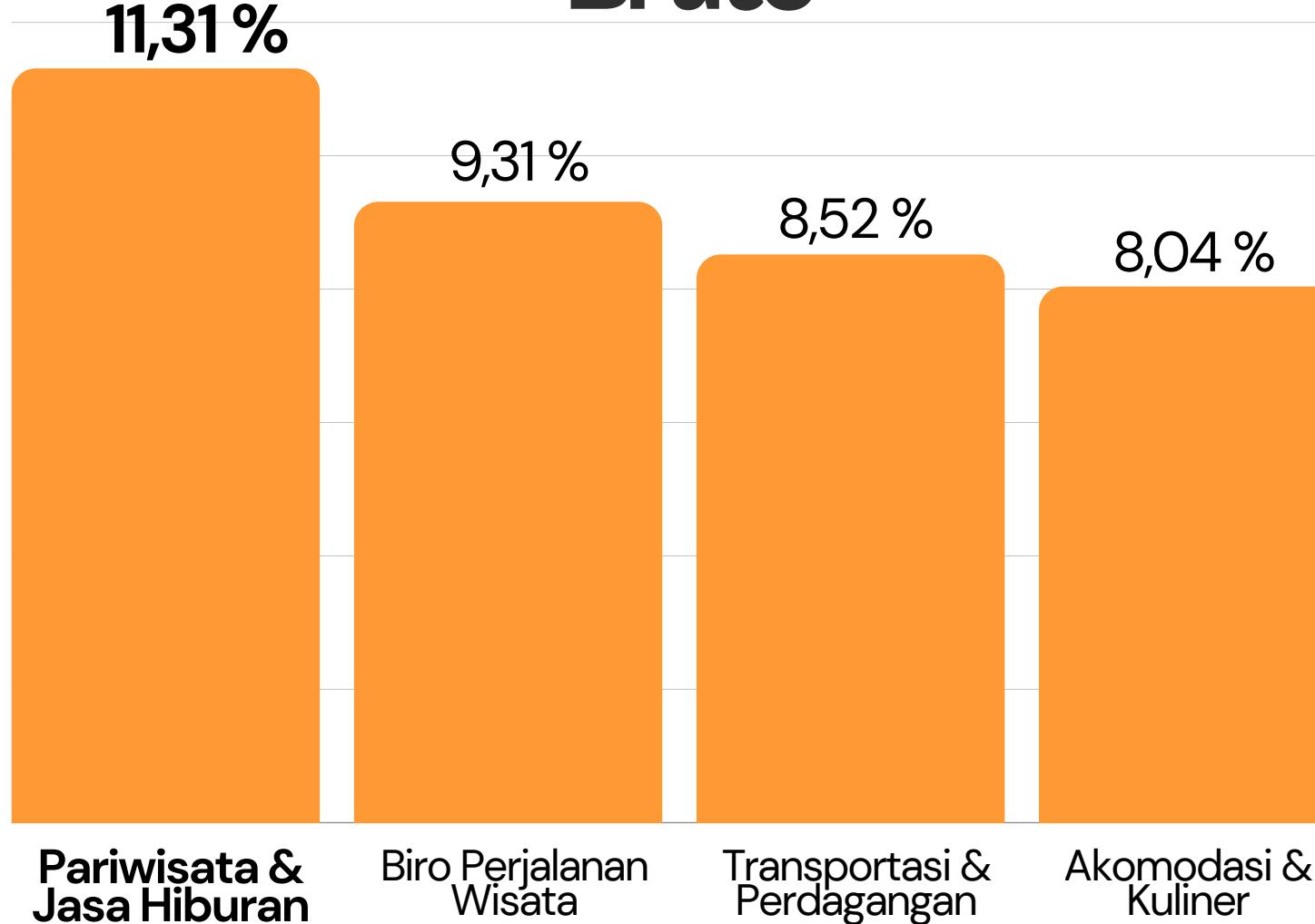


# Analisis Gap Ekspektasi & Realita Destinasi Pariwisata Indonesia Melalui Google Trends Dan Google Maps Review Menggunakan Sentiment INDOBERT



## Pertumbuhan Produk Domestik Bruto



## Statistik Perjalanan Wisatawan Q2 2025

331,37  
juta perjalanan

3,89 juta  
kunjungan

Studi penelitian masih  
berfokus pada **satu sisi**,  
baik prediksi maupun  
kepuasan



Ekspektasi



Realita

## Tujuan

Mengalisis gap ekspektasi–realita wisatawan melalui integrasi Google Trends (ekspektasi) & Google Maps Review (realita).

## Rumusan Masalah

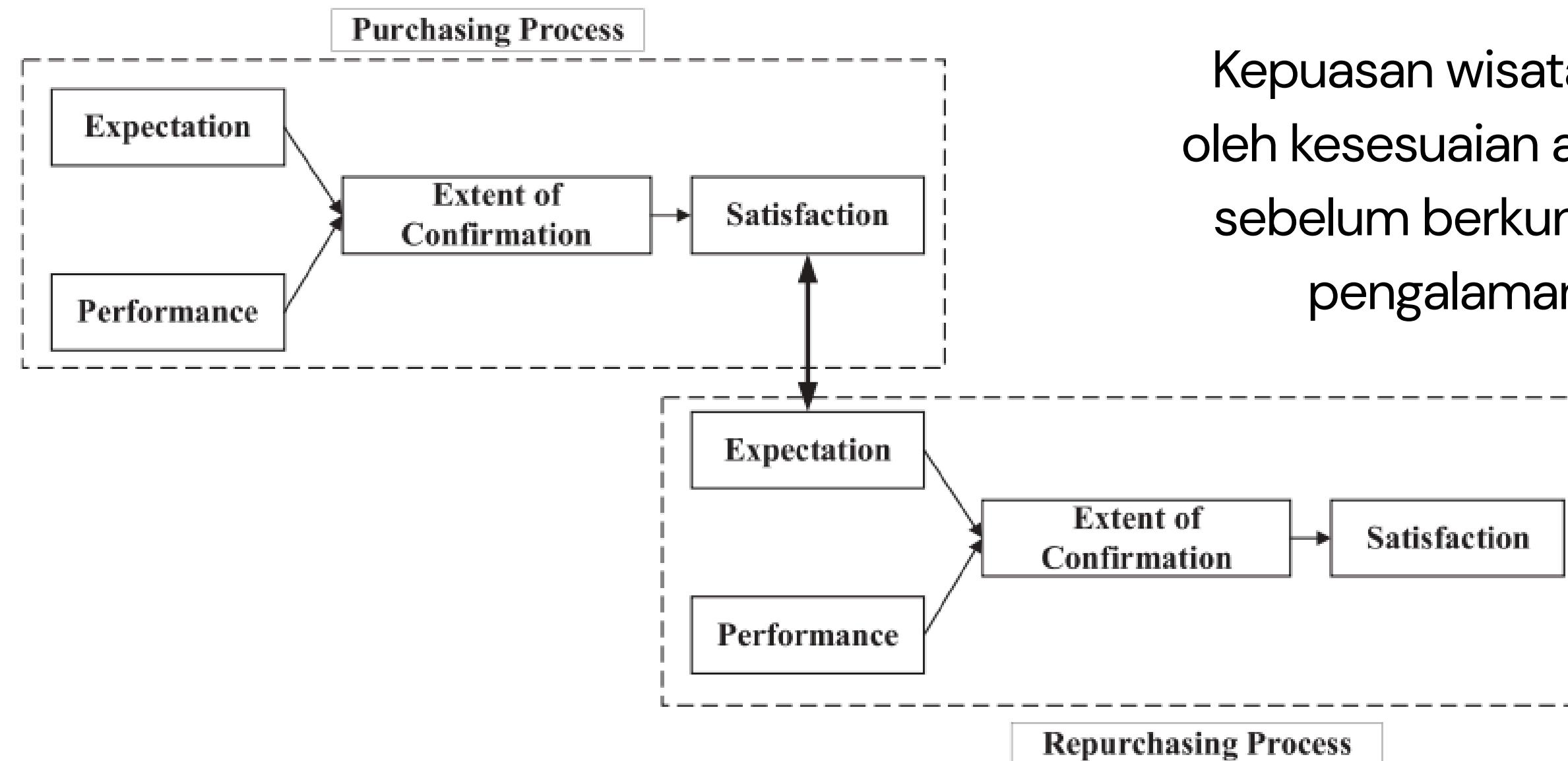
Bagaimana mengidentifikasi gap ekspektasi dan realita wisatawan terkait layanan, kebersihan, keramaian, dan harga melalui data digital?

## Manfaat

- Memperkaya literatur integrasi data digital dalam riset pariwisata.
- Sebagai dasar strategi bagi pengambil kebijakan dan industri.
- Menunjukkan penerapan Google Trends & Google Maps Review dalam decision support system.

## BAB II

# Expectation Confirm Theory

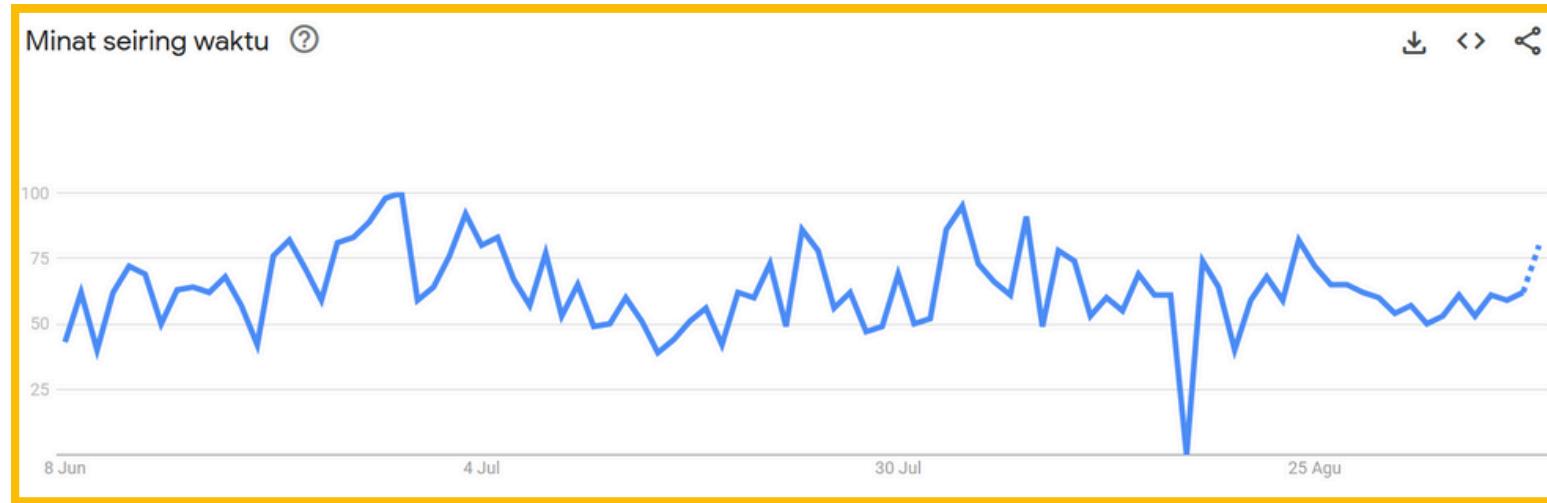


Kepuasan wisatawan ditentukan oleh kesesuaian antara **ekspektasi** sebelum berkunjung dan **realita pengalaman** setelahnya

## BAB II

# Ekspetasi

Merepresentasikan minat wisatawan melalui volume pencarian destinasi.



Google Trends

Menggambarkan pengalaman nyata wisatawan terkait fasilitas, layanan, dan suasana destinasi.

★★★★★ 3 bulan lalu

Pura ini sangat indah, salah satu yang terbaik yang pernah saya kunjungi. Kami kebetulan pergi ke sana pada hari festival lokal dan dapat melihat banyak penduduk setempat datang ke sana untuk beribadah.

↓  
Positif

★★★★★ 2 minggu lalu BARU

Kesini tgl 22 agt 2025 sampe lg pasang jd gak bs sampe ke ujung masuk pura liat ular nya. Sayang bgt padahal cuaca bagus cuma air laut lg pasang. Next time kalo masih ada umur panjang bakal kesini lg

↓  
Netral

★★★★★ 2 bulan lalu

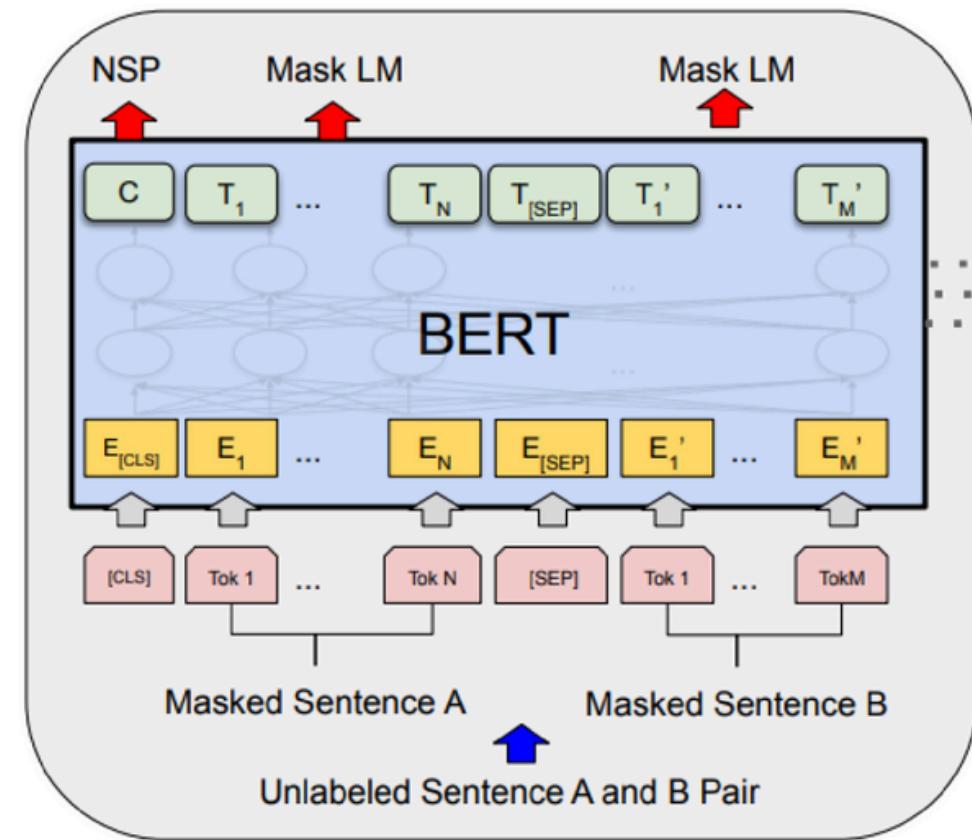
Cari driver online susah, karena ojol dilarang ambil penumpang di pintu masuk. Jadi kami harus jalan sampai 1km

↓  
Negatif



Google Maps

Realita



Model bahasa Indonesia  
berbasis transformer

sentiment	score
positif	0.962490
positif	0.997385
netral	0.944439
positif	0.966445
positif	0.808611

# Sentimen IndoBert

**Gap = Ekspetasi – Realita**

Gap positif: ekspektasi > realita

Gap negatif: realita > ekspektasi

## Latent Dirichlet Allocation (LDA)

### Positif

Pantai sangat indah dan menenangkan  
Pelayanan hotel ramah dan menyenangkan.  
Pemandangan sunset di Lombok luar biasa  
Makanan khas daerah sangat lezat dan murah.

Topik 1 → pantai, sunset, indah, lombok

Topik 2 → hotel, pelayanan, makanan, lezat

### Negatif

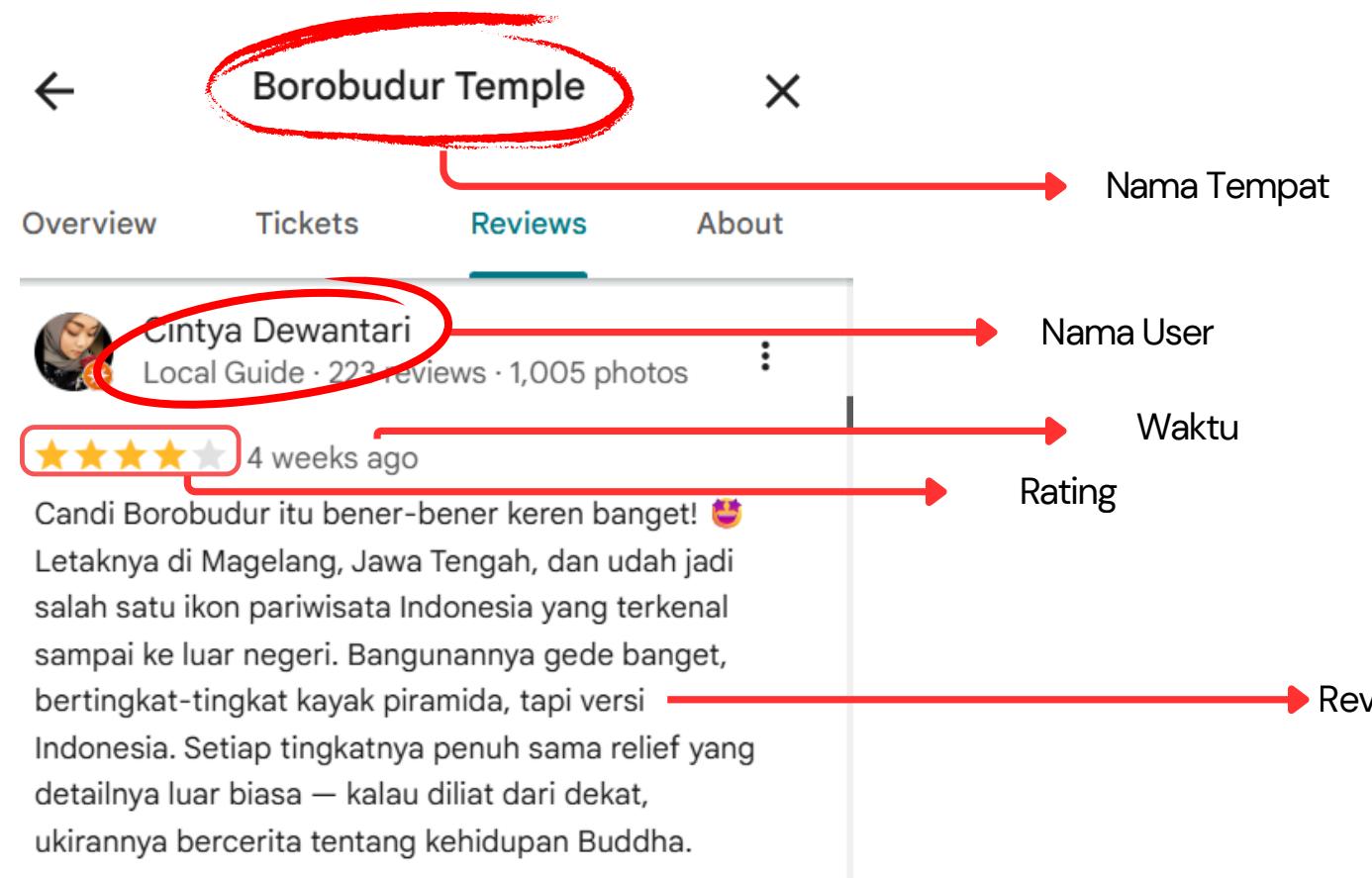
Pantainya kurang indah dan tidak begitu  
menenangkan, pemandangan sunset di  
Lombok terasa biasa saja, serta makanan  
khas daerah kurang lezat dengan harga yang  
mahal.

Topik 1 → gunung, ramai, macet, telat

Topik 2 → restoran, lambat, hotel, mahal

# Dataset

## Google Maps Review 2256 Ulasan



## Google Trends

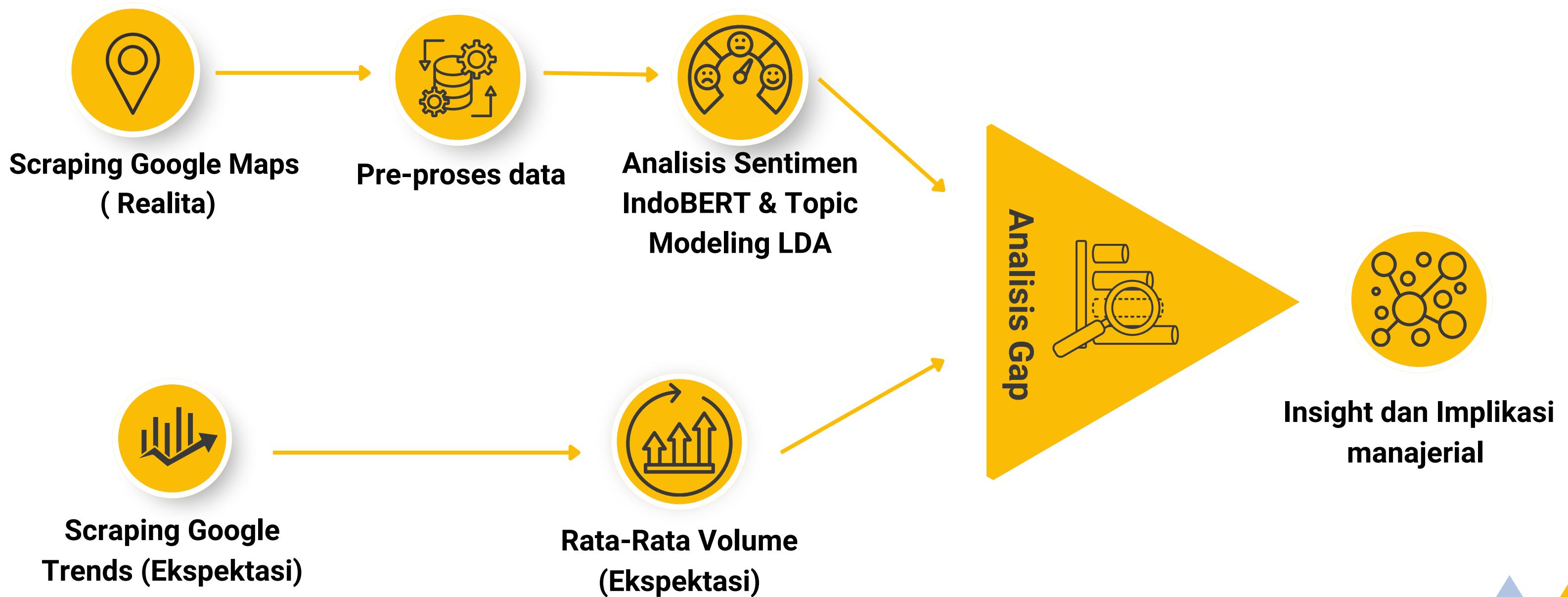
date	search_interest	destination
05-01	66	Tanah Lot
05-02	42	Tanah Lot
05-03	69	Tanah Lot
05-04	93	Tanah Lot
05-05	79	Tanah Lot
...	...	...
07-27	0	Taman Mini Indonesia Indah
07-28	0	Taman Mini Indonesia Indah
07-29	0	Taman Mini Indonesia Indah
07-30	0	Taman Mini Indonesia Indah
07-31	0	Taman Mini Indonesia Indah

## BAB III

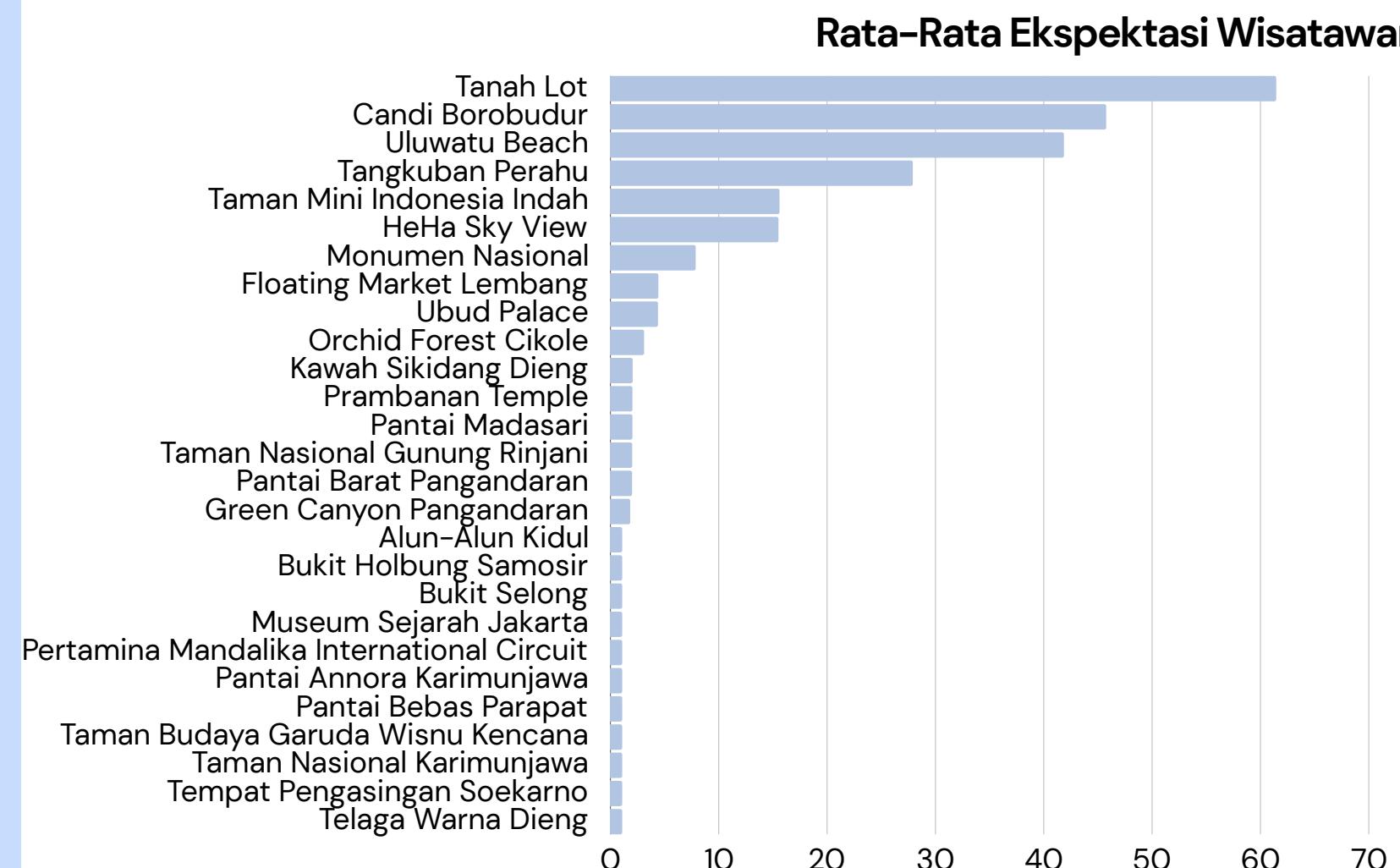
## 27 Tempat wisata Periode Mei–Juli 2025



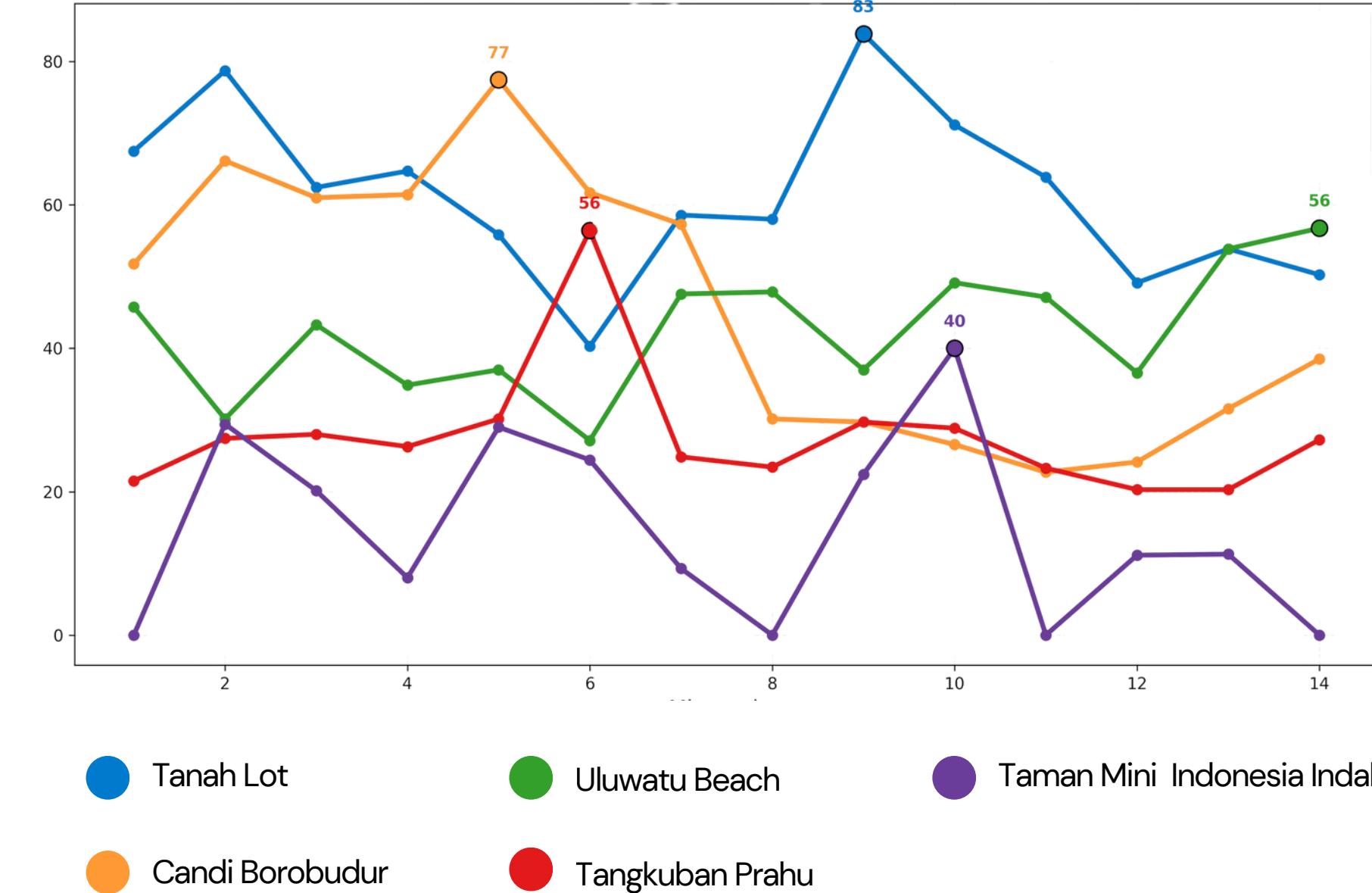
# Methodology



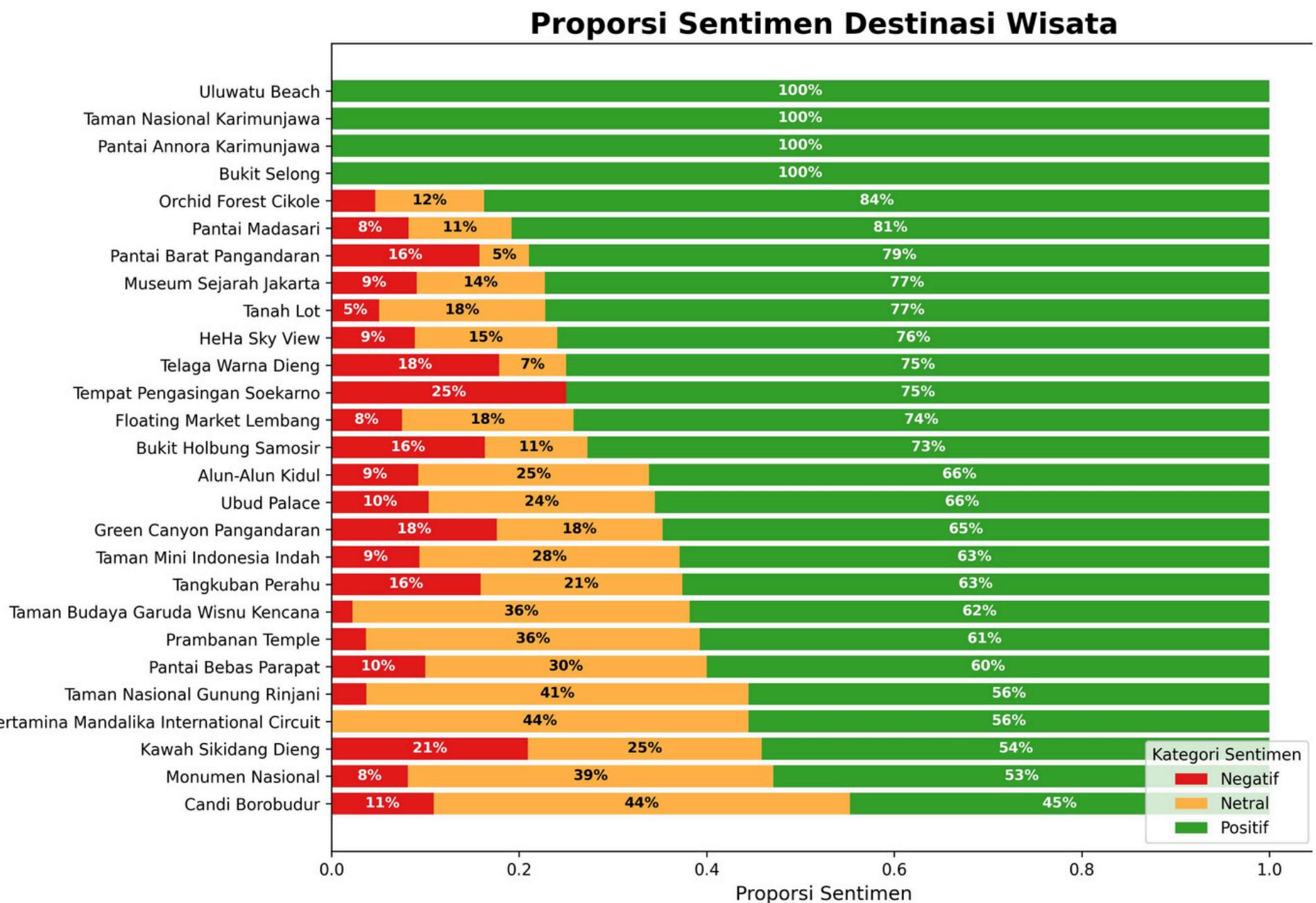
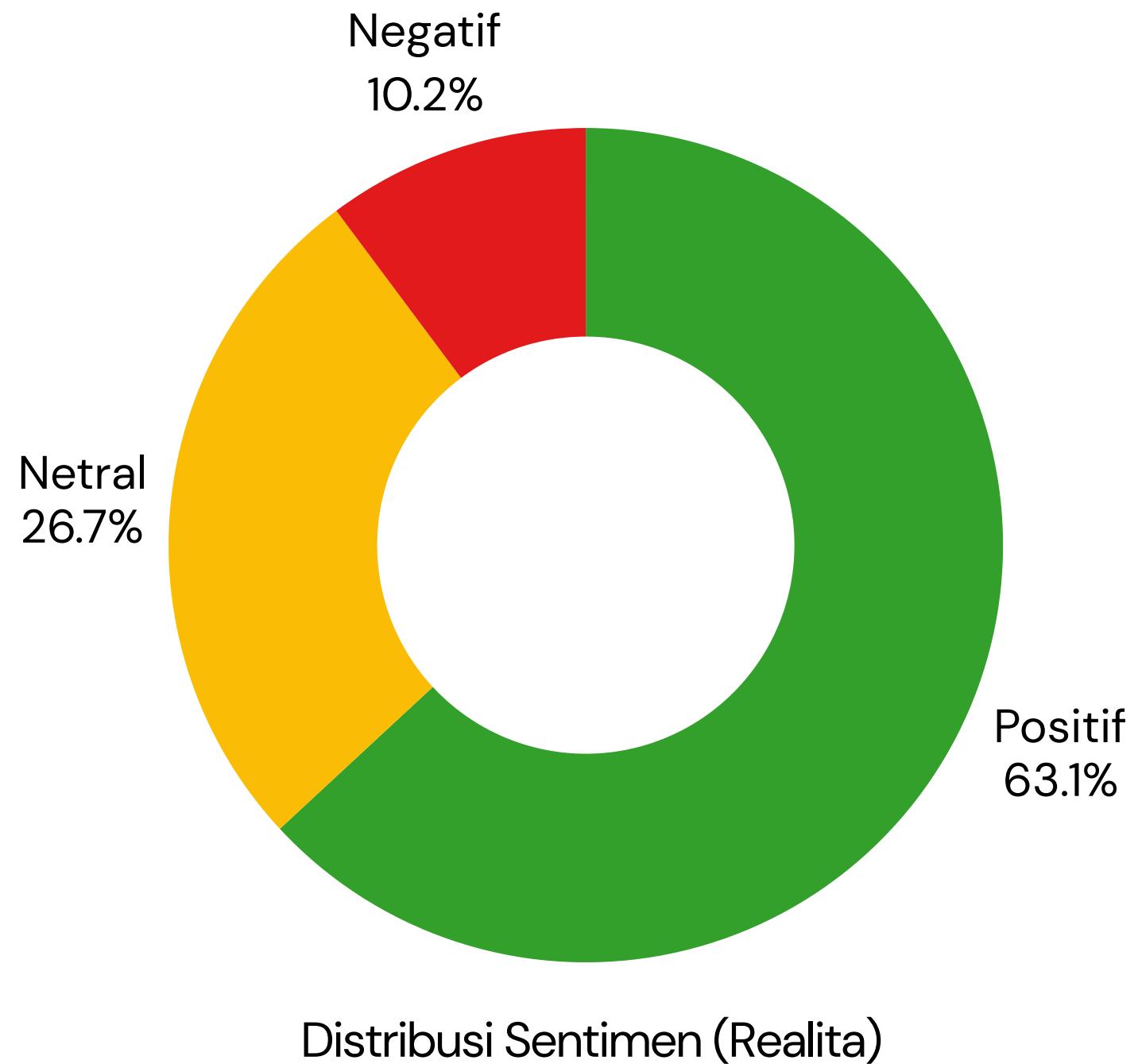
# Google Trends Ekspektasi



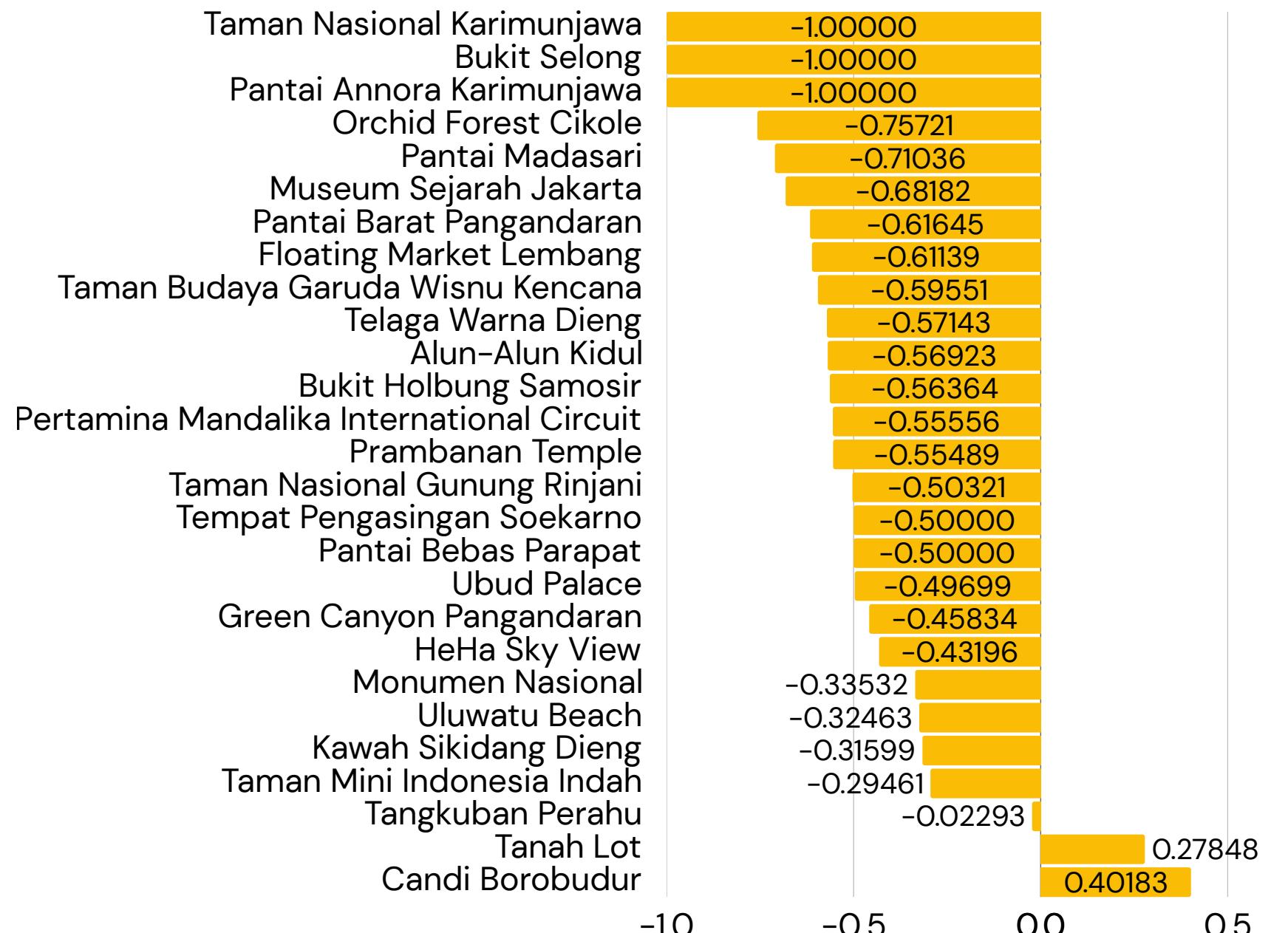
### Tren Mingguan Google Search Interest Destinasi Wisata (Mei-Juli 2025)



# Google Maps Review (Realita)



# Gap Ekspektasi Vs Realita



Nama Tempat	Gap	Topik Dominan
Candi Borobudur	0.4	Tiket , Parkir ,Harga
Tanah Lot	0.2	Ramai , Jalan, Foto
Bukit Selong	-1.0	Bersih, Indah ,Pantai
Taman Nasional Karimunjawa	-1.0	Bagus , Cocok ,Alam

# Positif

bagus, cocok, bersih, indah, pantai, banget, indonesia, taman

# Netral

kota, jembatan, jalan, kali, monas, foto, gunung

# Negatif

sampah, masuk, tiket, mahal, harga, jam, jalan, parkir

# Implikasi Manajerial

Jenis Gap	Destinasi	Ekspektasi vs Realita	Implikasi
Gap Positif	Borobudur, Tanah Lot	Ekspektasi > Realita (fasilitas, harga, keramaian)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Perbaikan fasilitas, harga, dan pengelolaan arus pengunjung</li></ul>
Gap Negatif	Bukit Selong, Karimunjawa	Ekspektasi < Realita (pengalaman melampaui ekspektasi)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Promosi sebagai <i>hidden gems</i></li><li>- Strategi berbasis data untuk meningkatkan kepuasan &amp; loyalitas</li></ul>

# Kesimpulan

- Kepuasan wisatawan dipengaruhi kesesuaian ekspektasi dan pengalaman (ECT).
- Google Trends: Tanah Lot & Borobudur = ekspektasi tinggi.
- Google Maps Review: mayoritas positif, ada keluhan fasilitas & harga.
- Gap positif → perlu peningkatan layanan.
- Gap negatif → bisa dipromosikan sebagai hidden gems.

# Saran

- Tingkatkan kualitas layanan dan fasilitas.
- Atur harga lebih transparan & sesuai nilai.
- Promosikan destinasi dengan pengalaman melebihi ekspektasi.
- Perluas sumber data digital untuk strategi pemasaran berbasis data.

# Thank You

