



Perbandingan Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi Traveloka, Tiket.com, dan agoda di Google Play Store

Mata Kuliah : Pengantar Penambangan Data

Dosen Pengampu : Utih Amartiwi M.Sc



ANGGOTA KELompok



AMMAR HAWARI
11230940000003



SITI NURYANI
11230940000010

000



NAFLA PUTRI KINANTI
11230940000018



NUR FADILAH FIRDAUS
11230940000023



MUHAMAD RAFFY IZZUDIN
11230940000064

LATAR BELAKANG

- Aplikasi travel dan hotel seperti Traveloka, Tiket.com, dan Agoda bersaing dalam kualitas layanan.
- Ulasan pengguna di Google Play Store mencerminkan tingkat kepuasan pengguna.
- Analisis sentimen otomatis diperlukan untuk membandingkan keunggulan dan kelemahan tiap aplikasi.

Tujuan:

- Membandingkan sentimen ulasan pengguna Traveloka, Tiket.com, dan Agoda di Google Play Store untuk menilai kepuasan pengguna.
- Menjadi bahan evaluasi kualitas layanan Online Travel Agent (OTA) di Indonesia.



OOO DATASET OOO

Untuk dataset kali ini kita mengambil data dengan menggunakan scraping pada aplikasi traveloka, tiket.com, dan juga agoda melalui playstore dengan total 188.308 review dari ketiga aplikasi



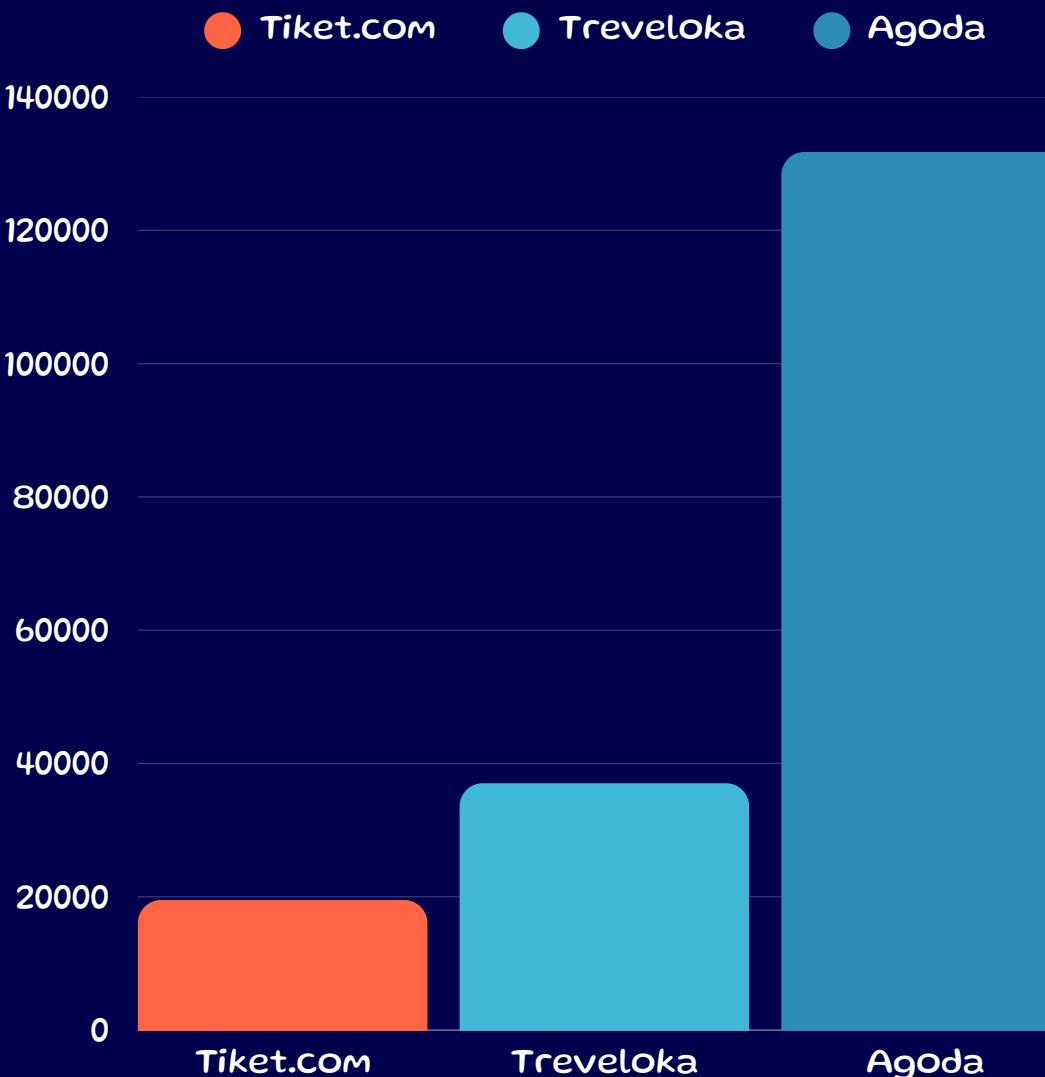
50JT+
PENGGUNA



10JT+
PENGGUNA



100JT+
PENGGUNA

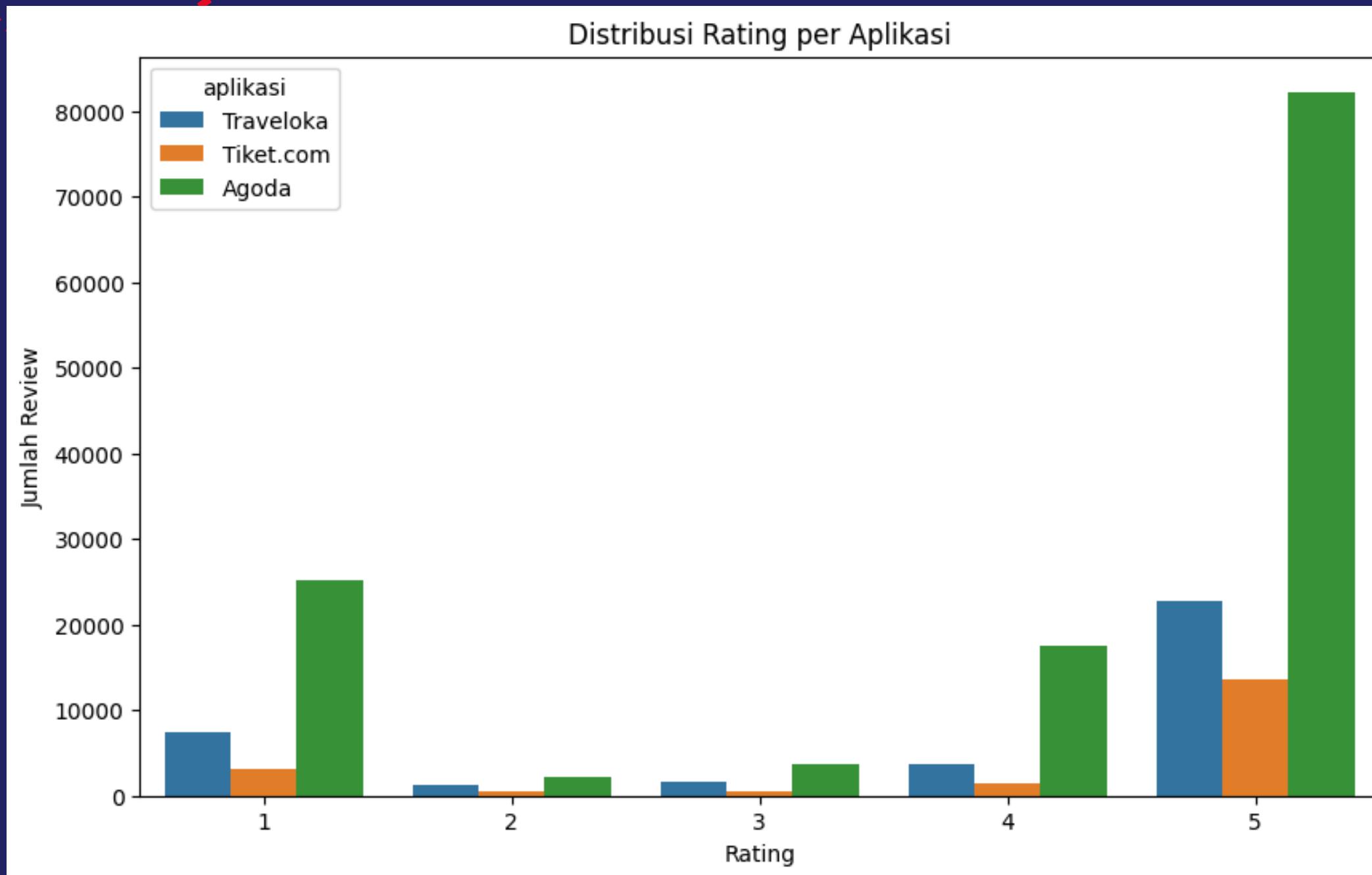


- Agoda memiliki ulasan terbanyak dan interaksi pengguna tertinggi.
- Perbedaan ulasan dipengaruhi partisipasi pengguna, bukan jumlah pengguna.



RATING PER APLIKASI

ooo



- Rating 5 mendominasi pada semua aplikasi.
- Agoda memiliki jumlah ulasan terbanyak.
- Rating rendah menunjukkan masih adanya keluhan pengguna.

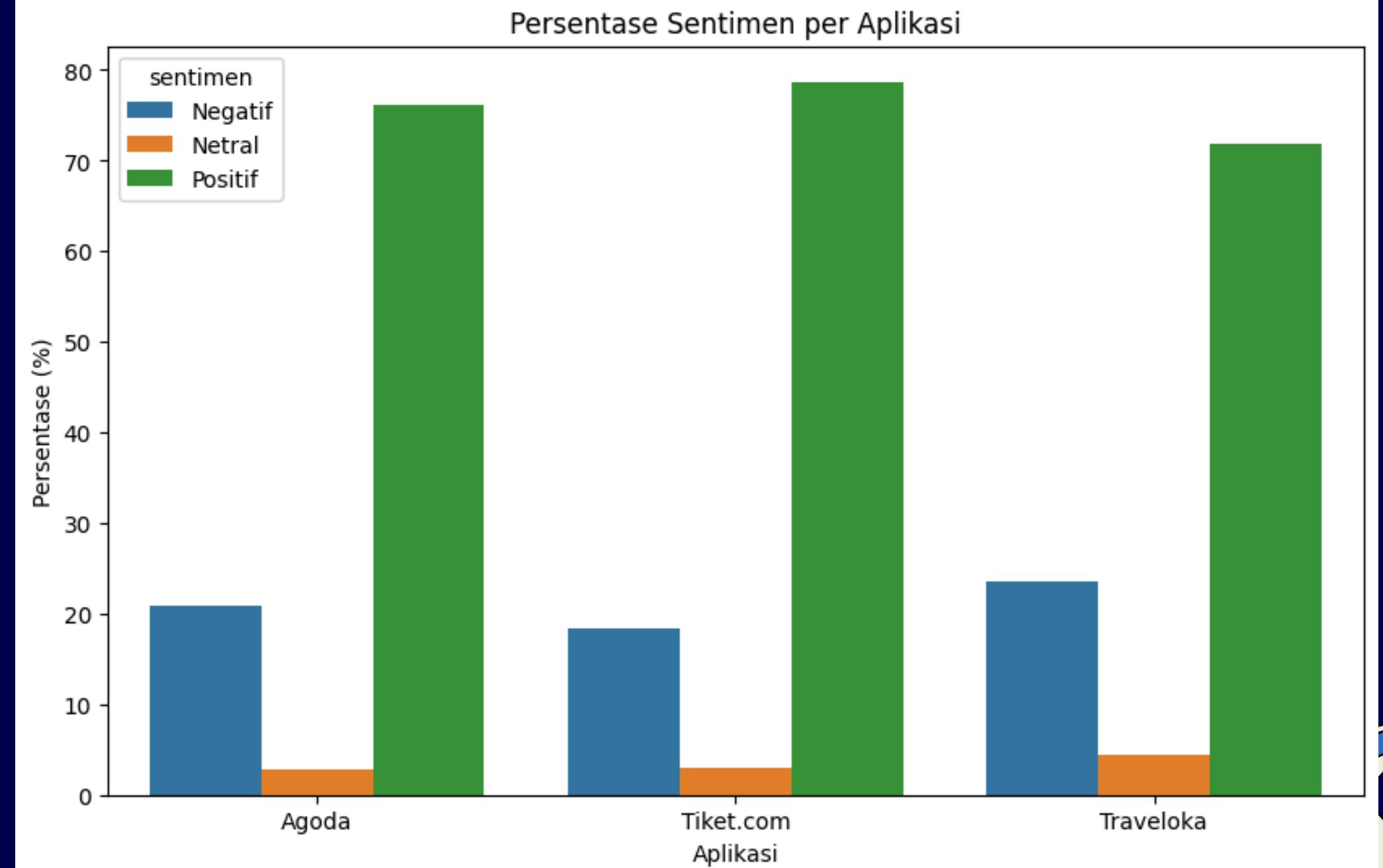


agoda
● ● ● ●



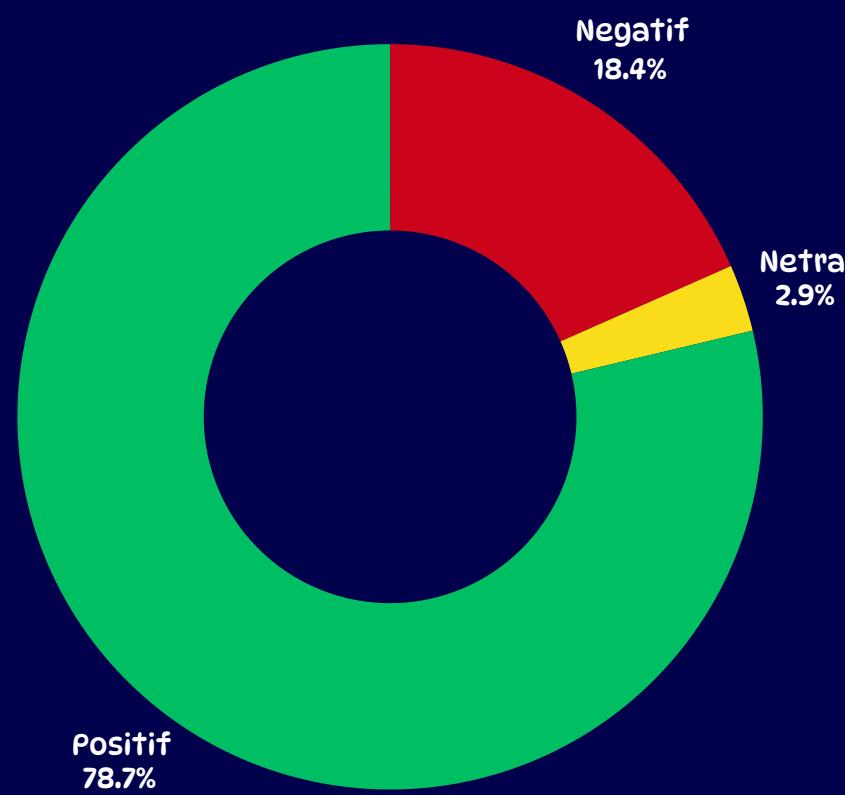
SENTIMEN PER APLIKASI

- Sentimen positif mendominasi pada ketiga aplikasi.
- Tiket.com memiliki proporsi sentimen positif tertinggi.
- Traveloka menunjukkan proporsi sentimen negatif yang relatif lebih besar dibandingkan aplikasi lain.

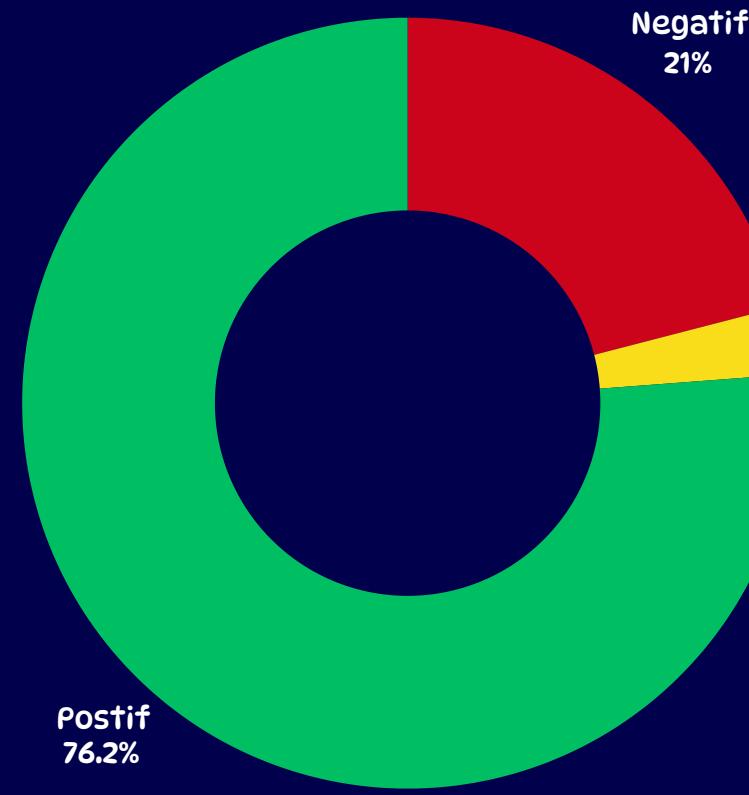


SENTIMEN PER APLIKASI

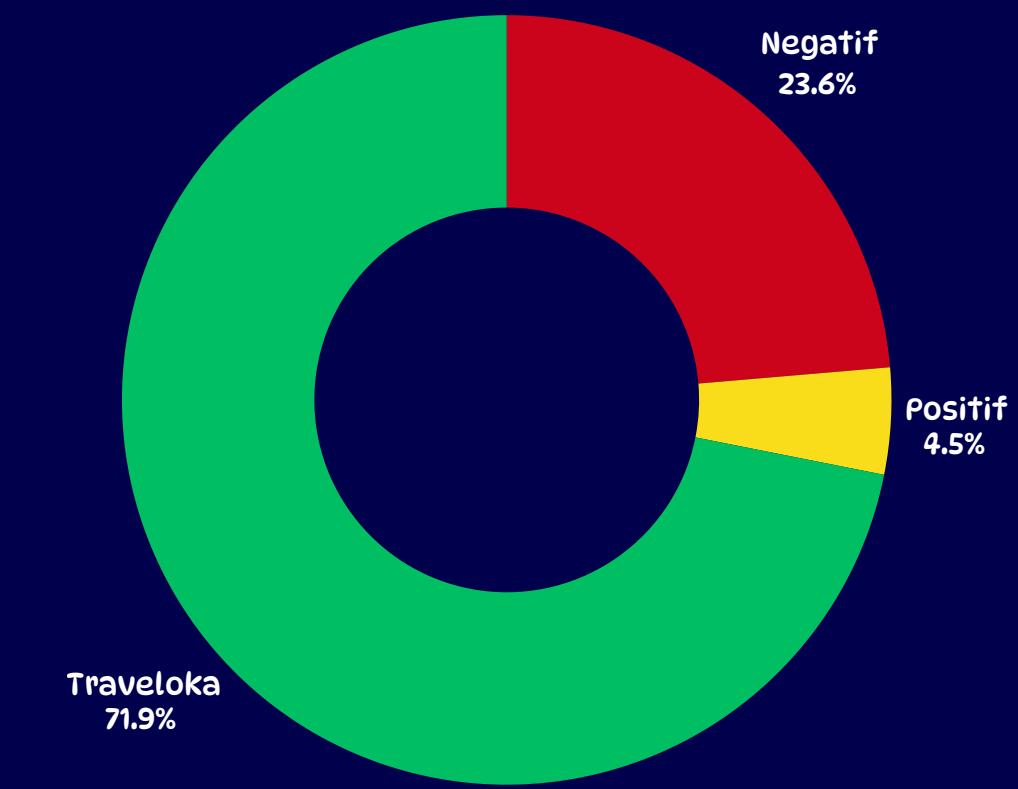
Tiket.com



Agoda



Traveloka

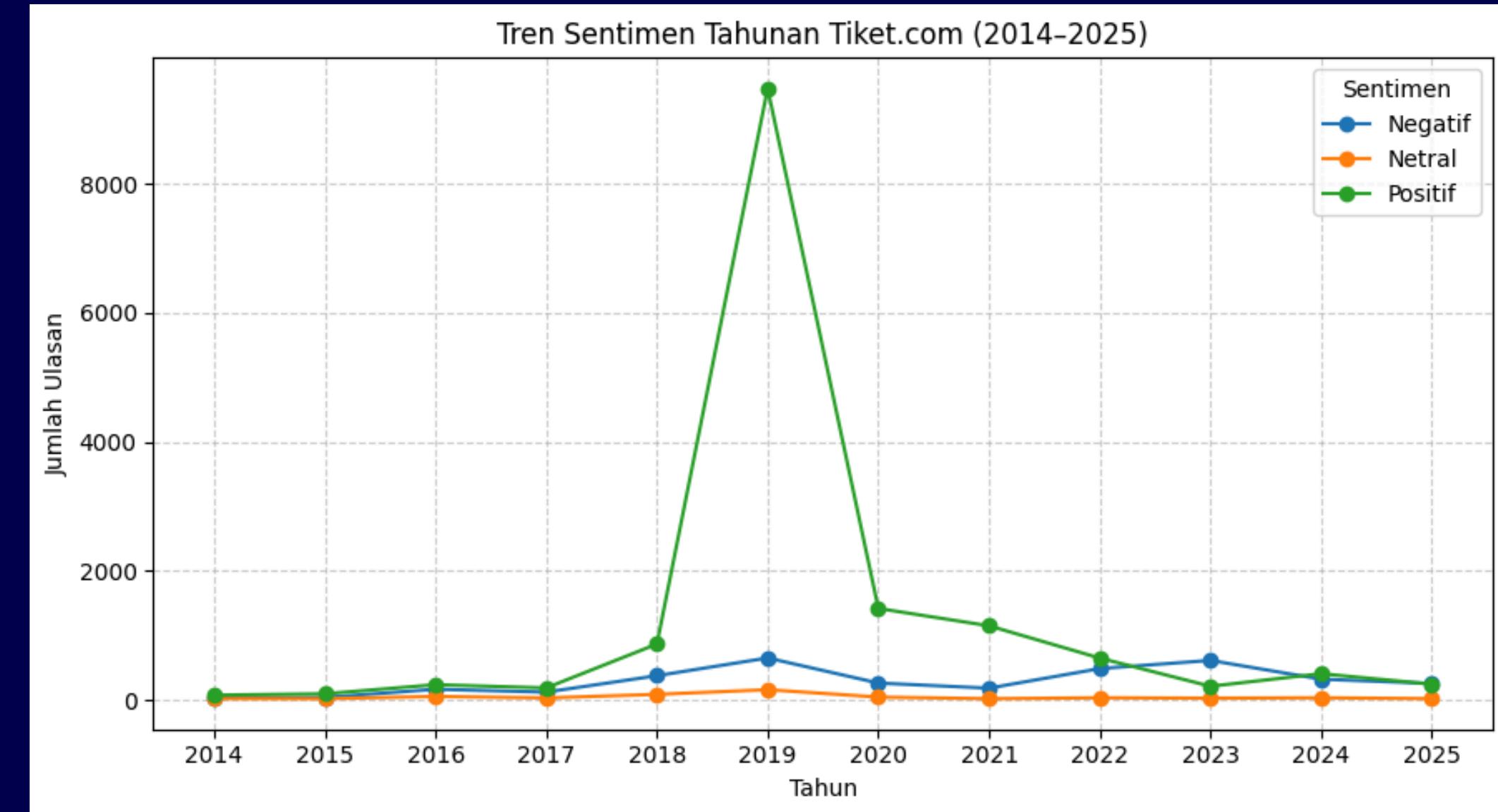


agoda
● ● ● ● ●



- Sentimen positif mendominasi pada ketiga aplikasi.
- Tiket.com memiliki proporsi sentimen positif tertinggi.
- Traveloka menunjukkan proporsi sentimen negatif yang relatif lebih besar dibandingkan aplikasi lain.

TREN SENTIMEN

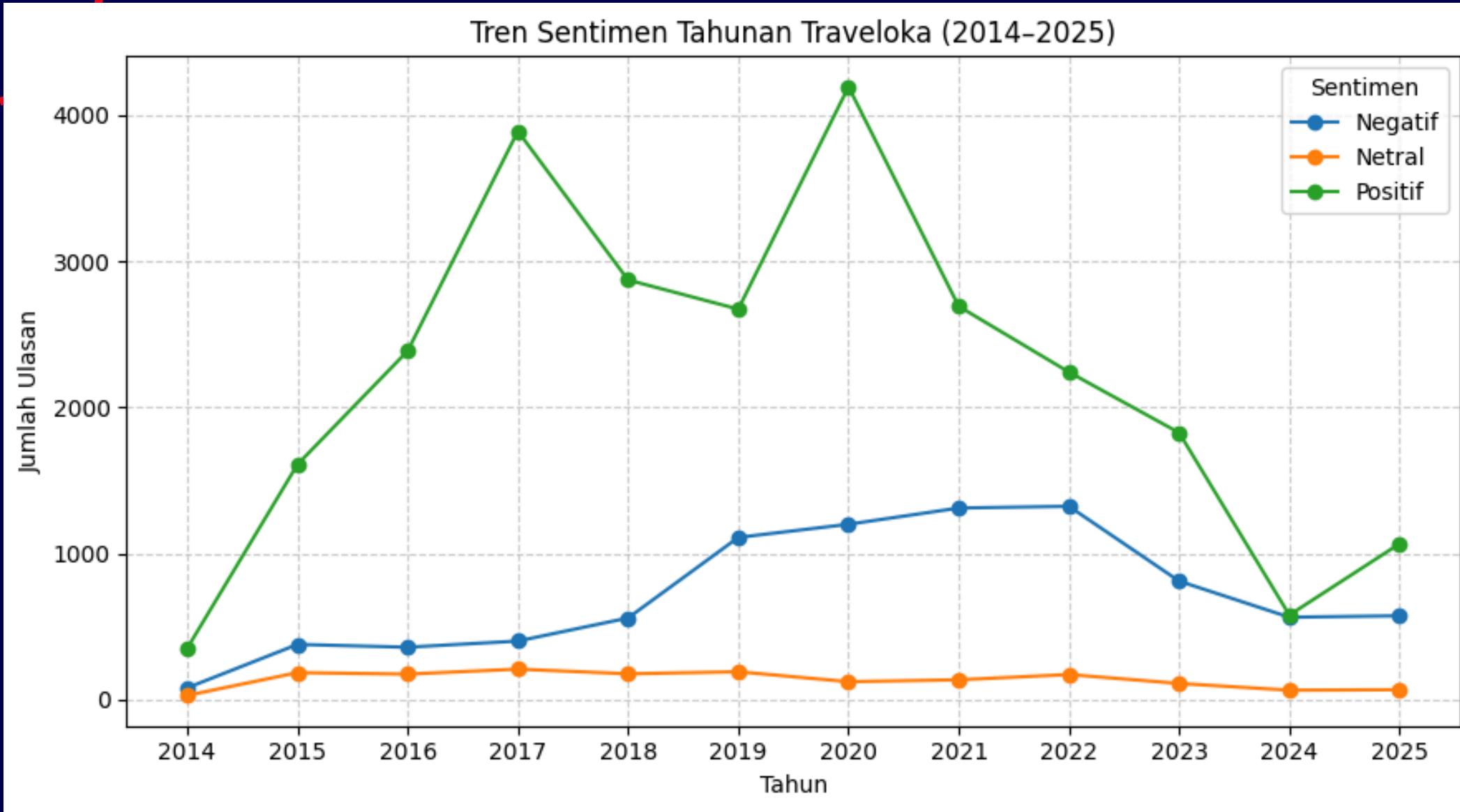


- Tiket.com memiliki citra sangat baik dengan puncak kepuasan pada tahun 2019.
- Pandemi menyebabkan penurunan tajam ulasan positif dan mengubah pola sentimen.
- Pasca pandemi, sentimen cenderung stabil namun lebih rendah, dengan data 2024-2025 yang masih rendah kemungkinan karena keterbatasan data atau turunnya aktivitas pengguna.



TREN SENTIMEN

000

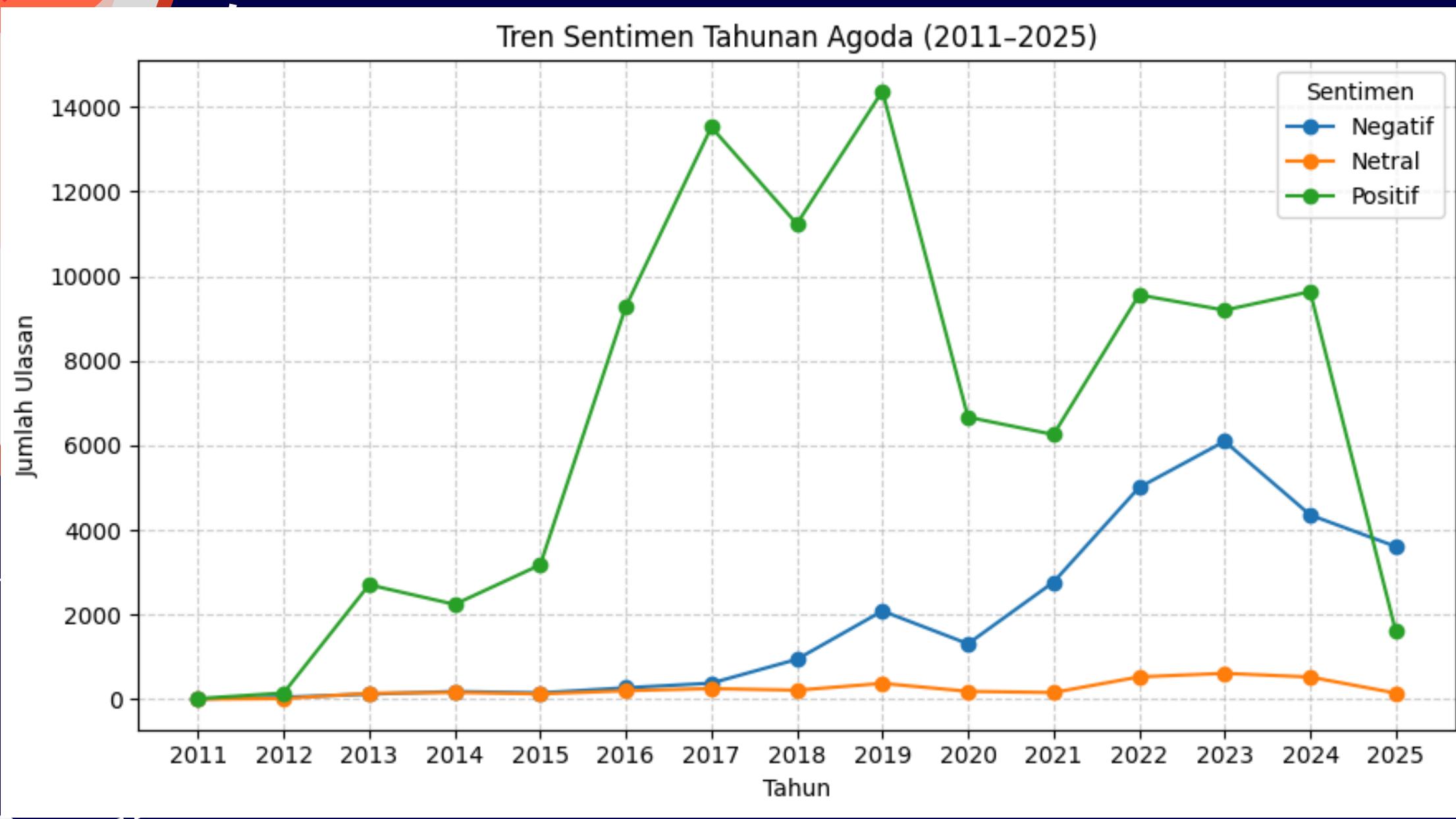


- Traveloka memiliki reputasi yang baik yang solid, terutama pada waktu sebelum dan awal masa pandemi.
- Pandemi menjadi momen krusial, saat mana perasaan positif mulai merosot dan perasaan negatif mulai meningkat.
- Setelah tahun 2022, terlihat kemajuan secara perlahan, yang ditandai dengan penurunan perasaan negatif dan kebangkitan kembali perasaan positif pada tahun 2025.

000



TREN SENTIMEN



- Agoda memiliki reputasi sangat baik, terutama sebelum tahun 2020.
- Pandemi memicu penurunan opini positif dan peningkatan opini negatif.
- Pasca pandemi terjadi pemulihan disertai meningkatnya keluhan, sementara data 2025 perlu ditinjau hati-hati karena belum mencakup satu tahun penuh.

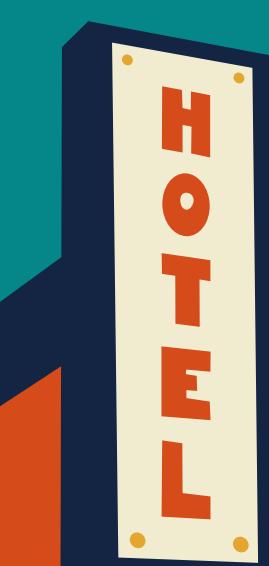
agoda



agoda



agoda



KEUNGGULAN

○ ○ ○

000

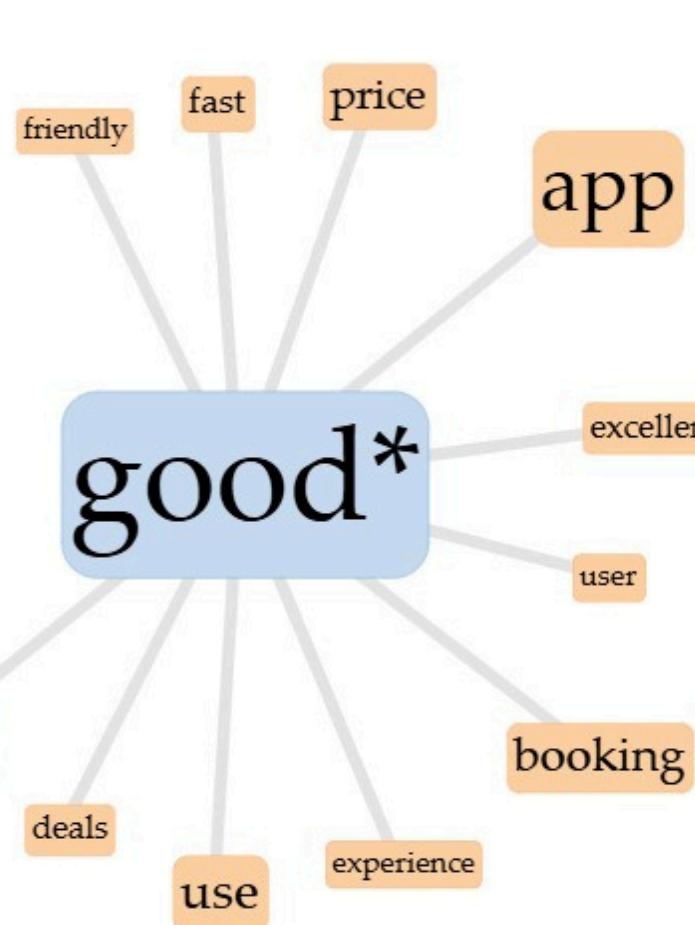


KEUNGGULAN

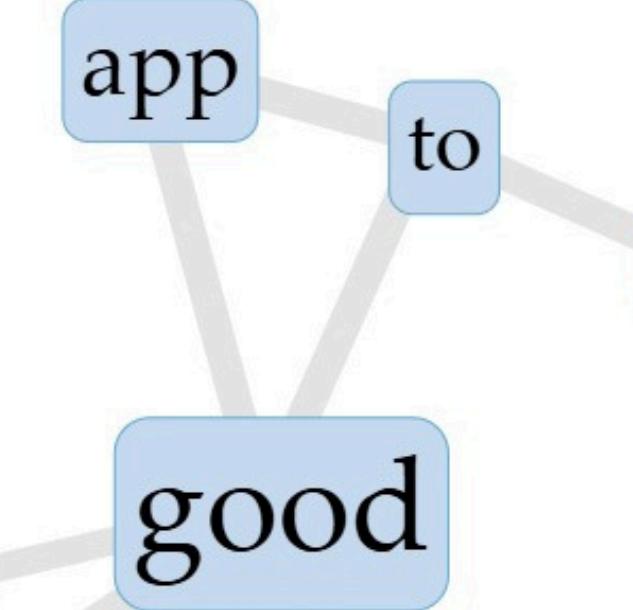
ooo

ooo

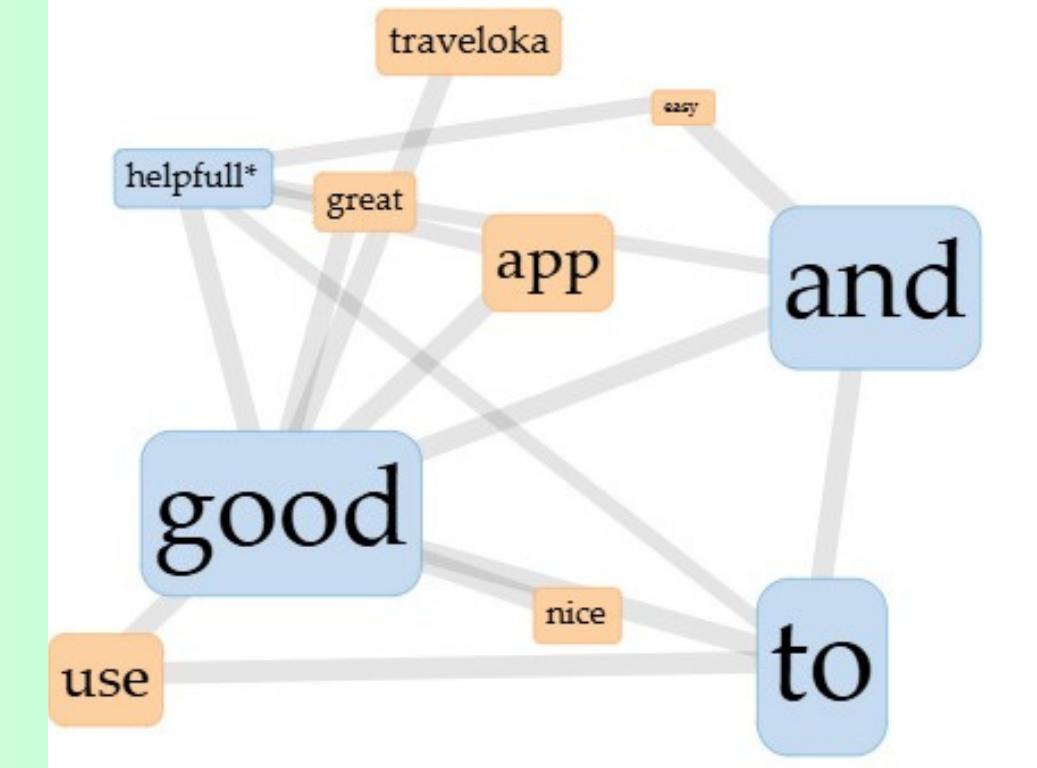
agoda
● ● ● ● ●



tiket.com



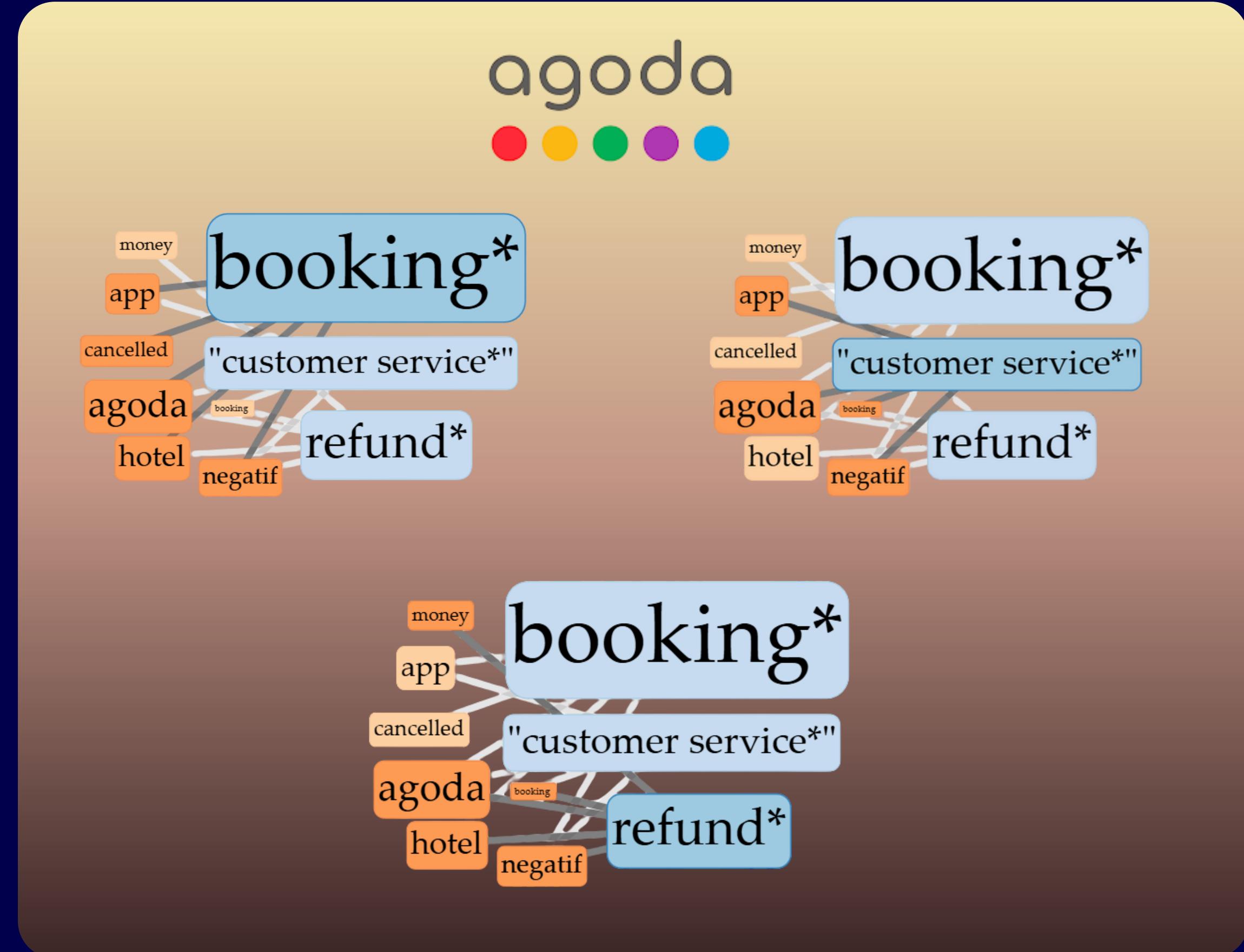
traveloka



KELUHAN

三

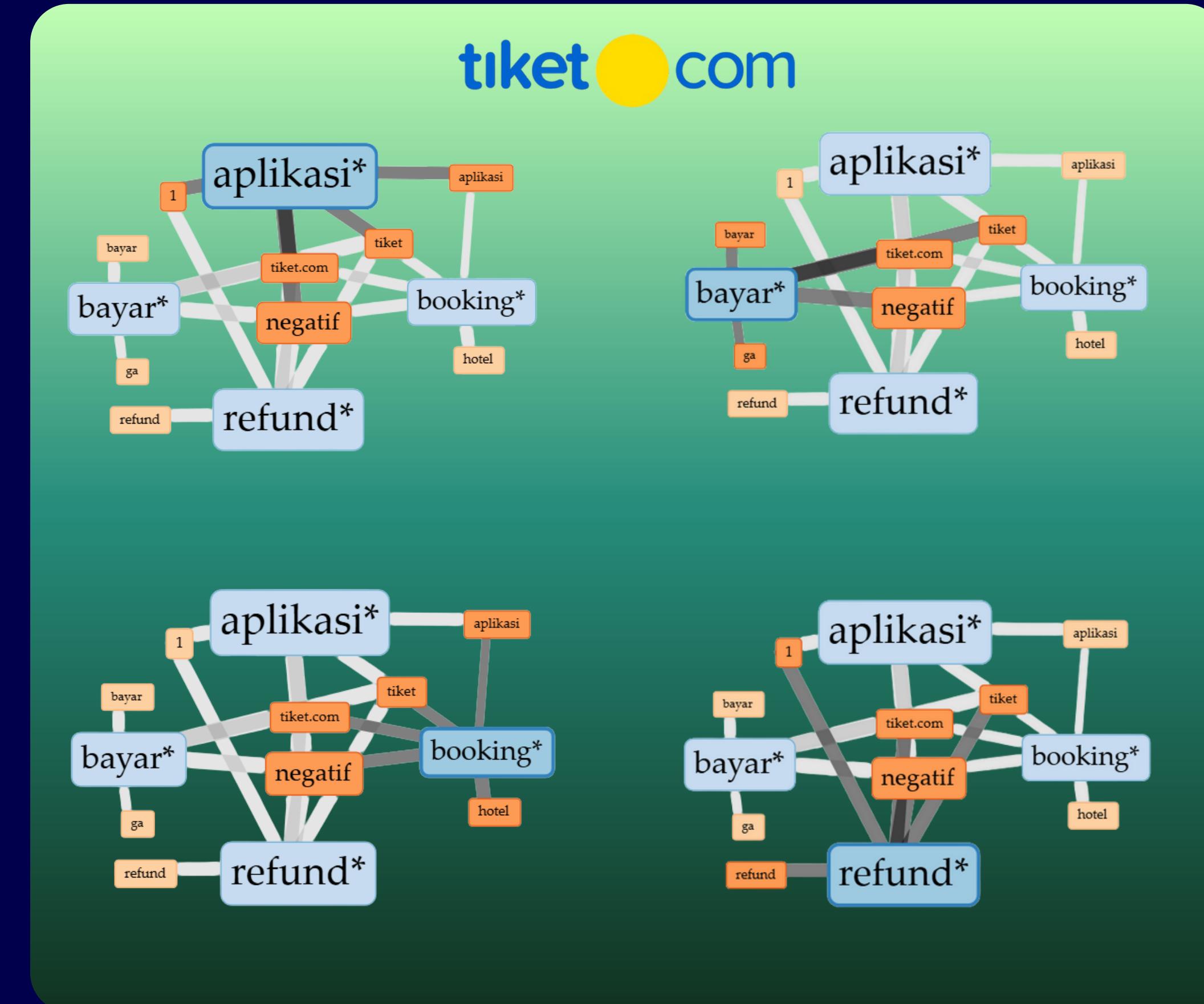
000



KELUHAN

○ ○ ○

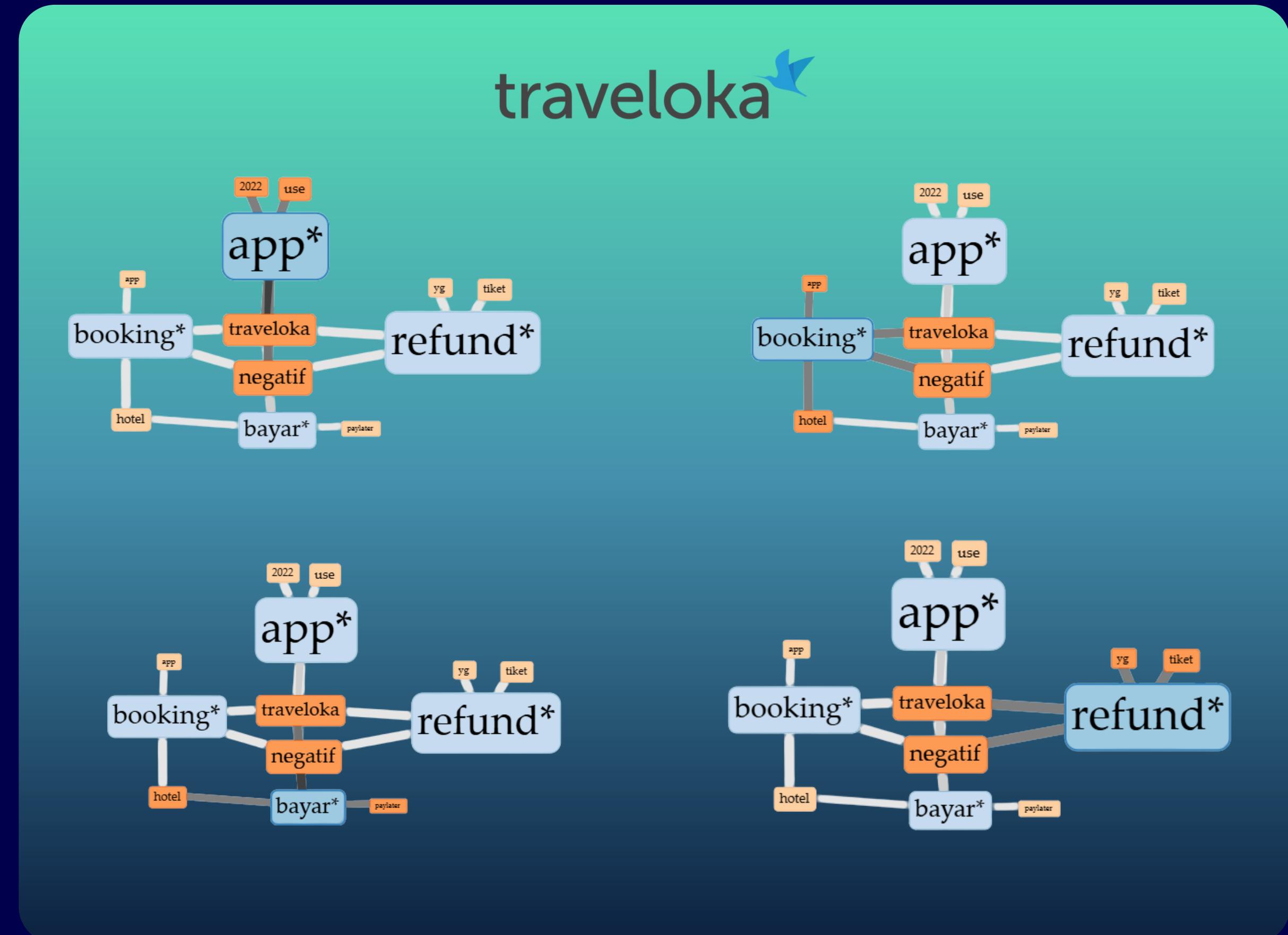
○ ○ ○

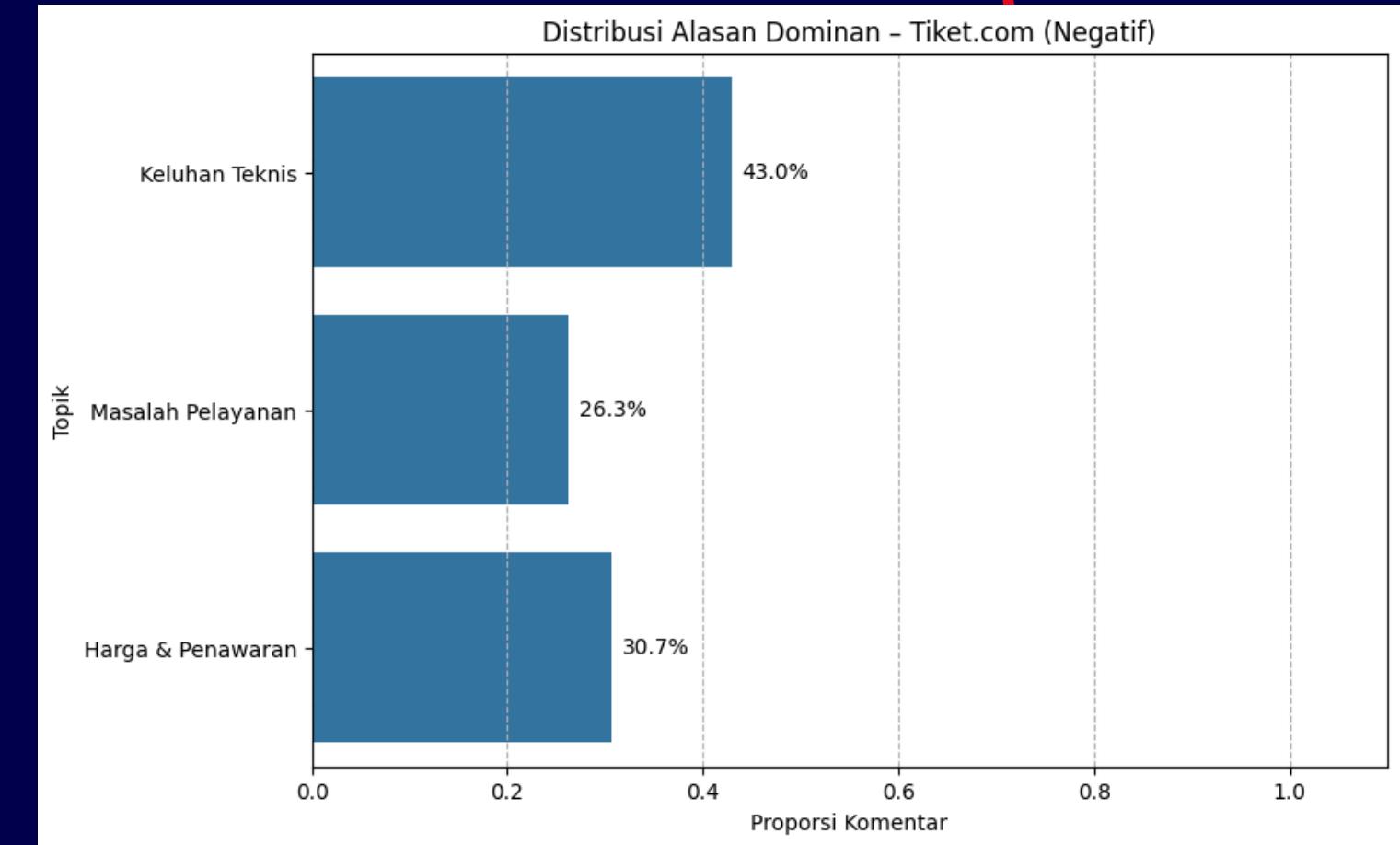
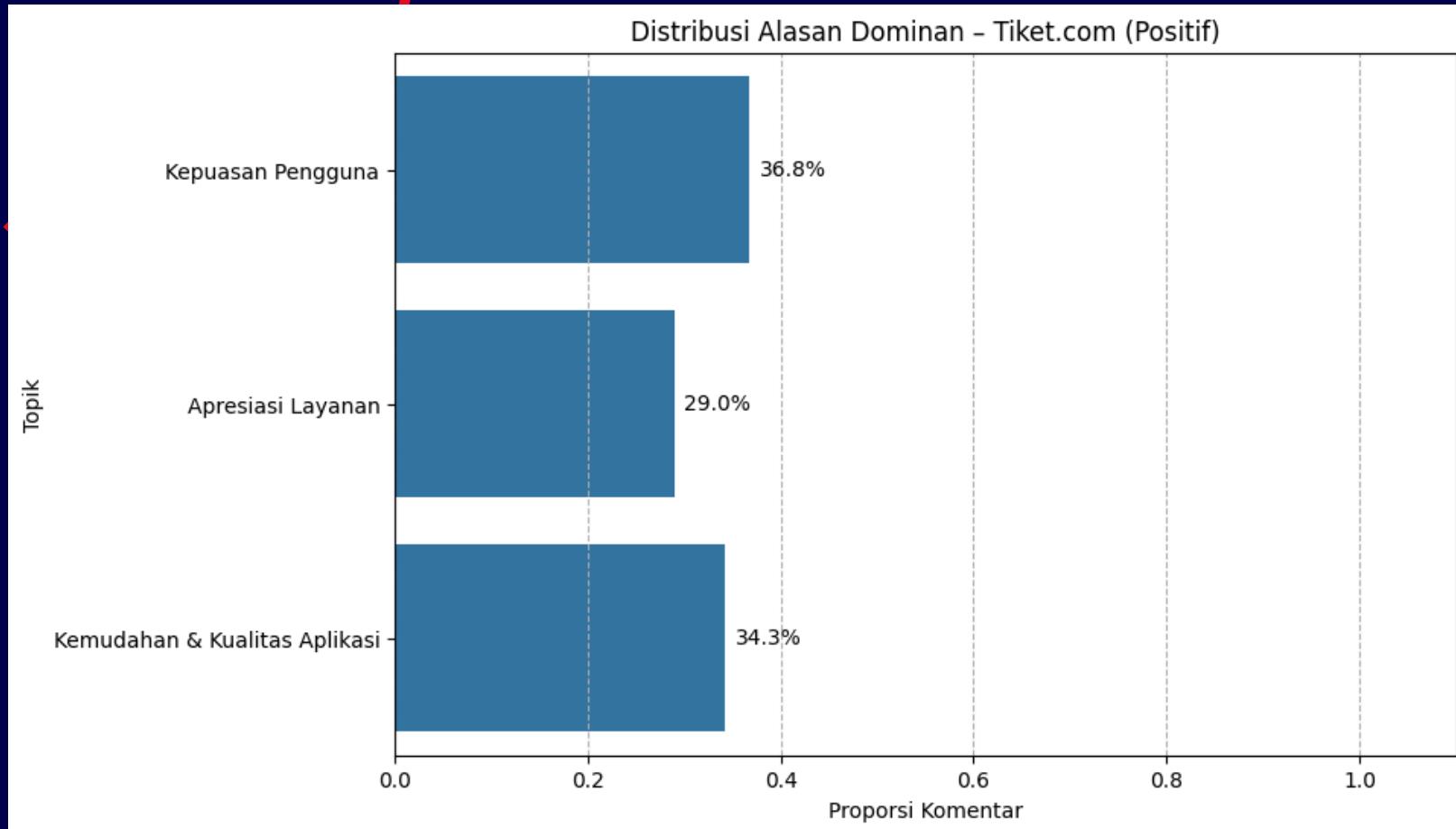


KELUHAN

100

0 0 0

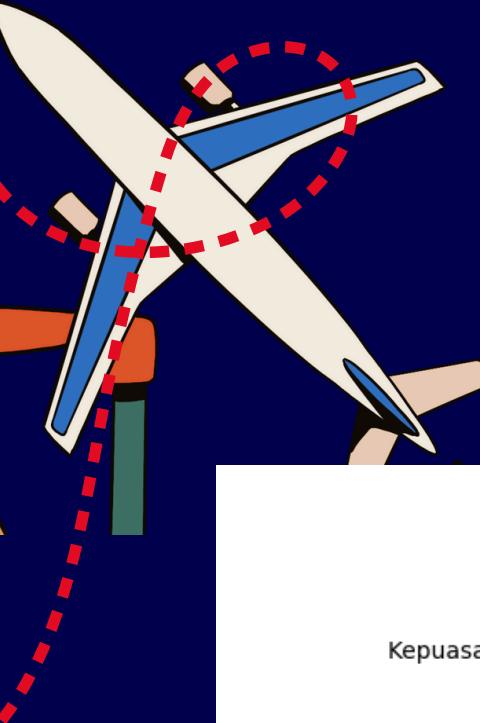




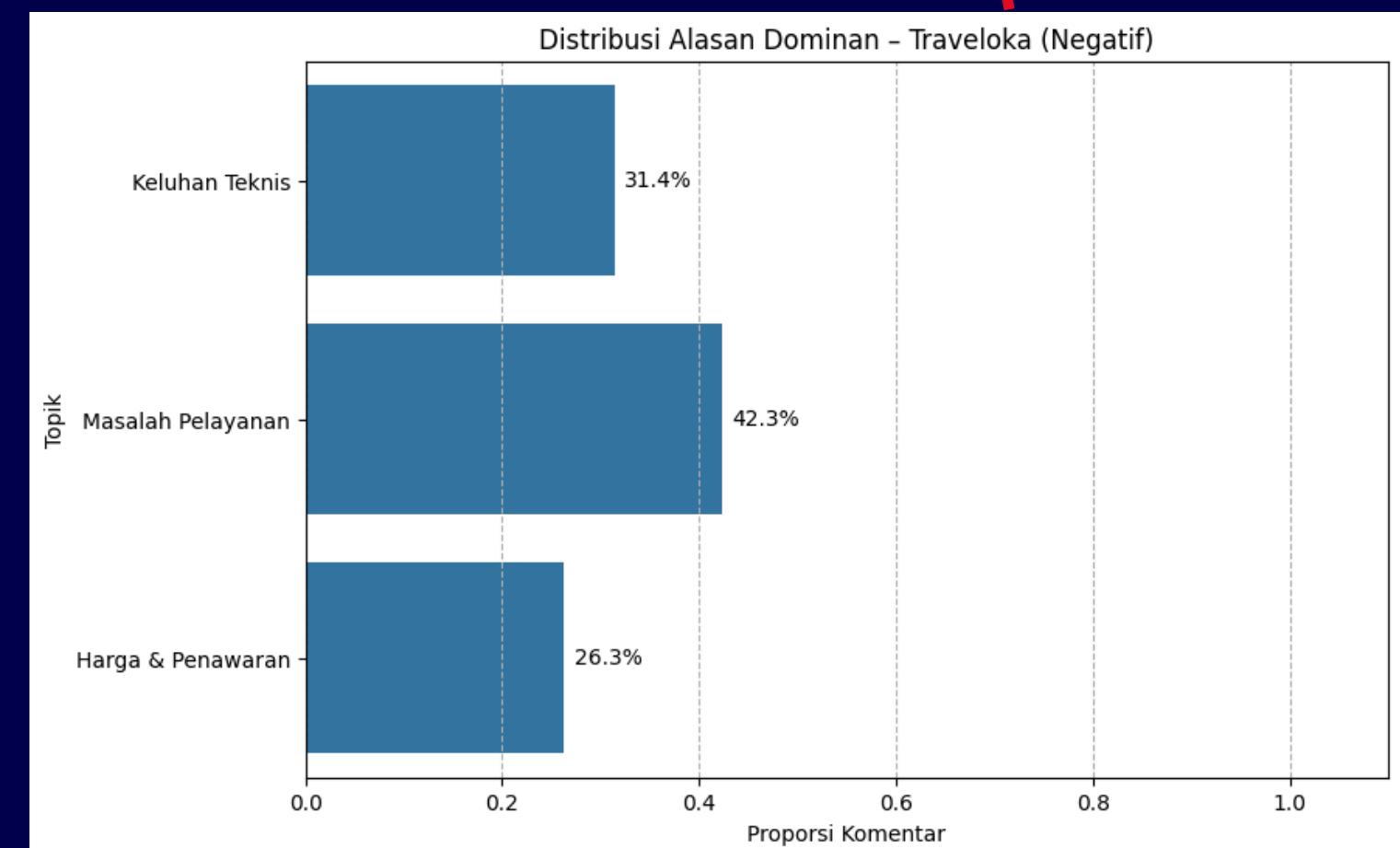
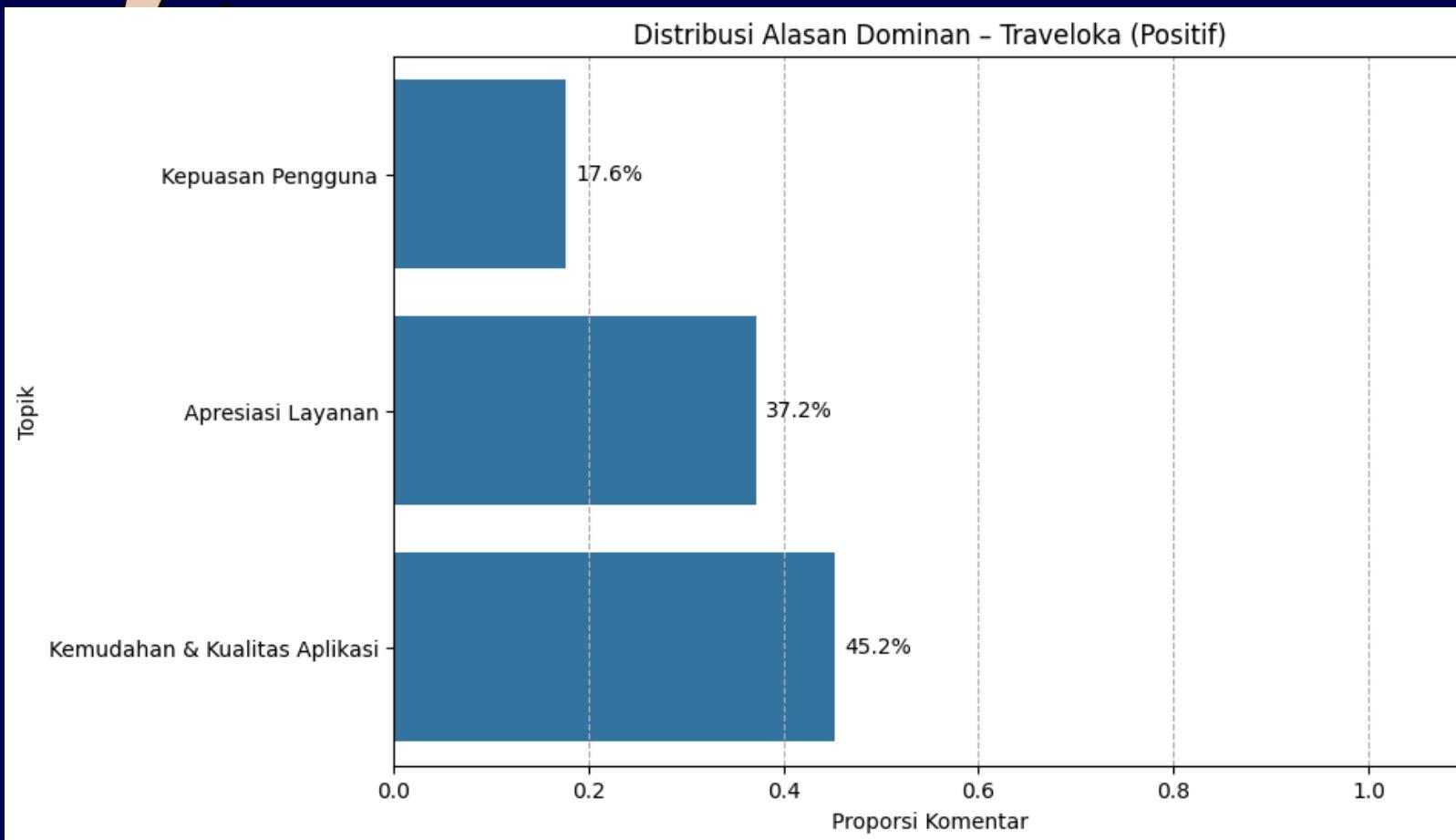
Mayoritas pengguna puas dengan kemudahan dan kualitas aplikasi Tiket.com, tetapi masih banyak keluhan terkait masalah teknis serta harga dan pelayanan.

Rekomendasi

1. Menjaga dan meningkatkan stabilitas fitur teknis agar kepuasan pengguna tetap konsisten.
2. Mengoptimalkan pengalaman pengguna untuk mendorong peningkatan jumlah ulasan.



TRAVELOKA



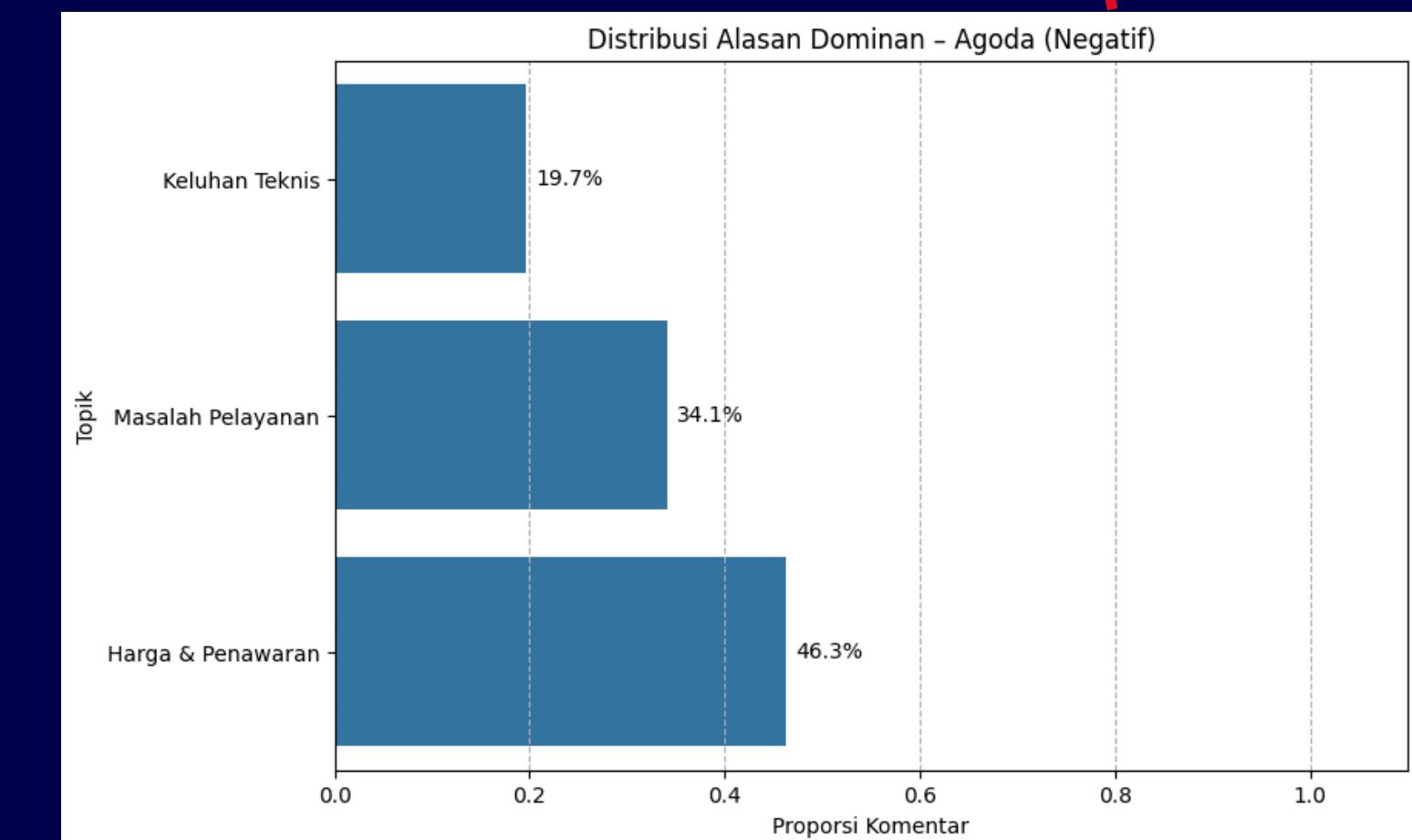
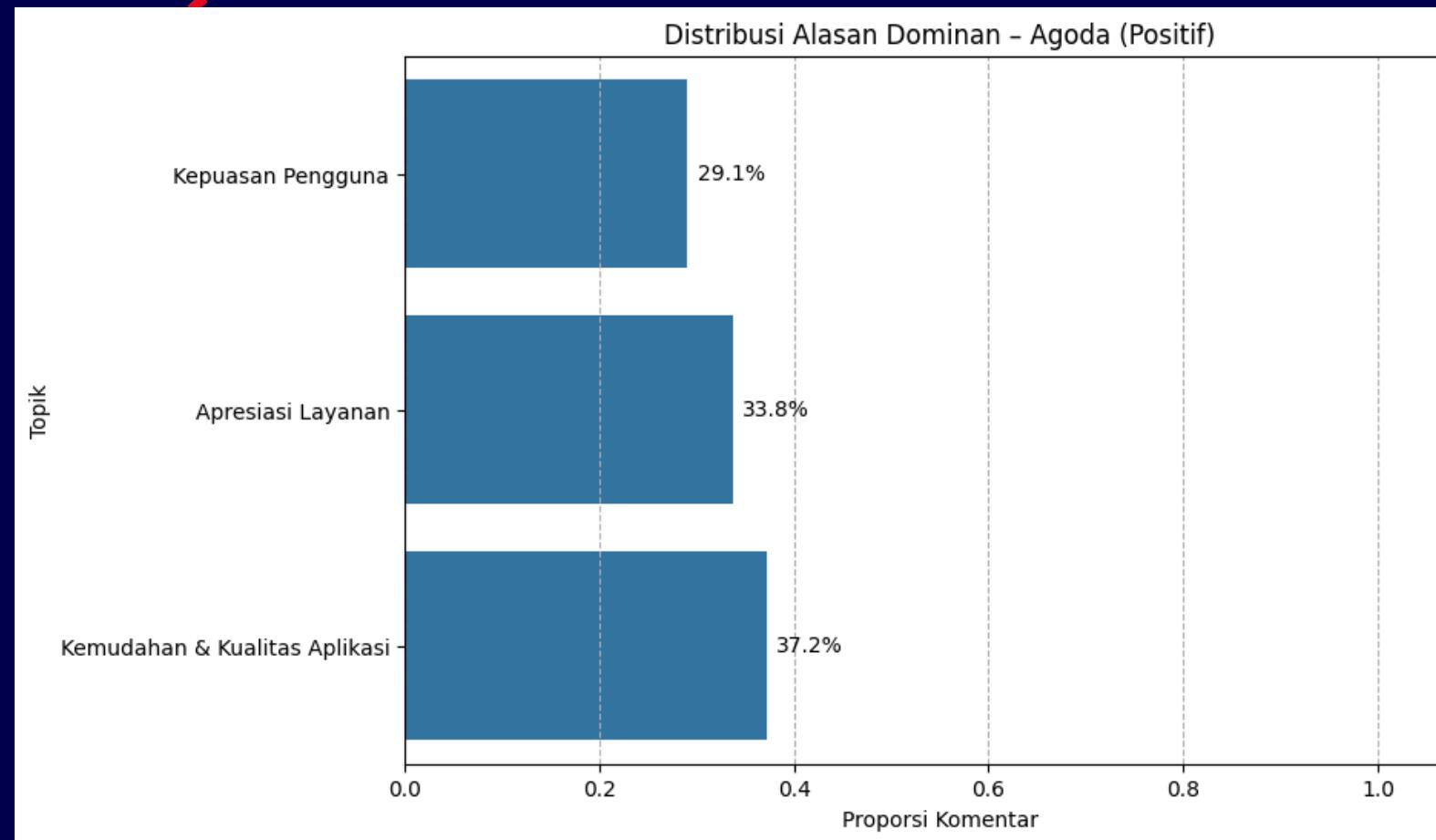
Pengguna Traveloka cenderung memberikan sentimen positif pada kemudahan dan kualitas aplikasi, namun sentimen negatif masih didominasi oleh masalah pelayanan dan keluhan teknis.

Rekomendasi

1. Melakukan perbaikan pada stabilitas dan performa aplikasi untuk meminimalkan masalah teknis.
2. Mempertahankan kemudahan penggunaan aplikasi yang telah menjadi nilai tambah bagi pengguna.



AGODA



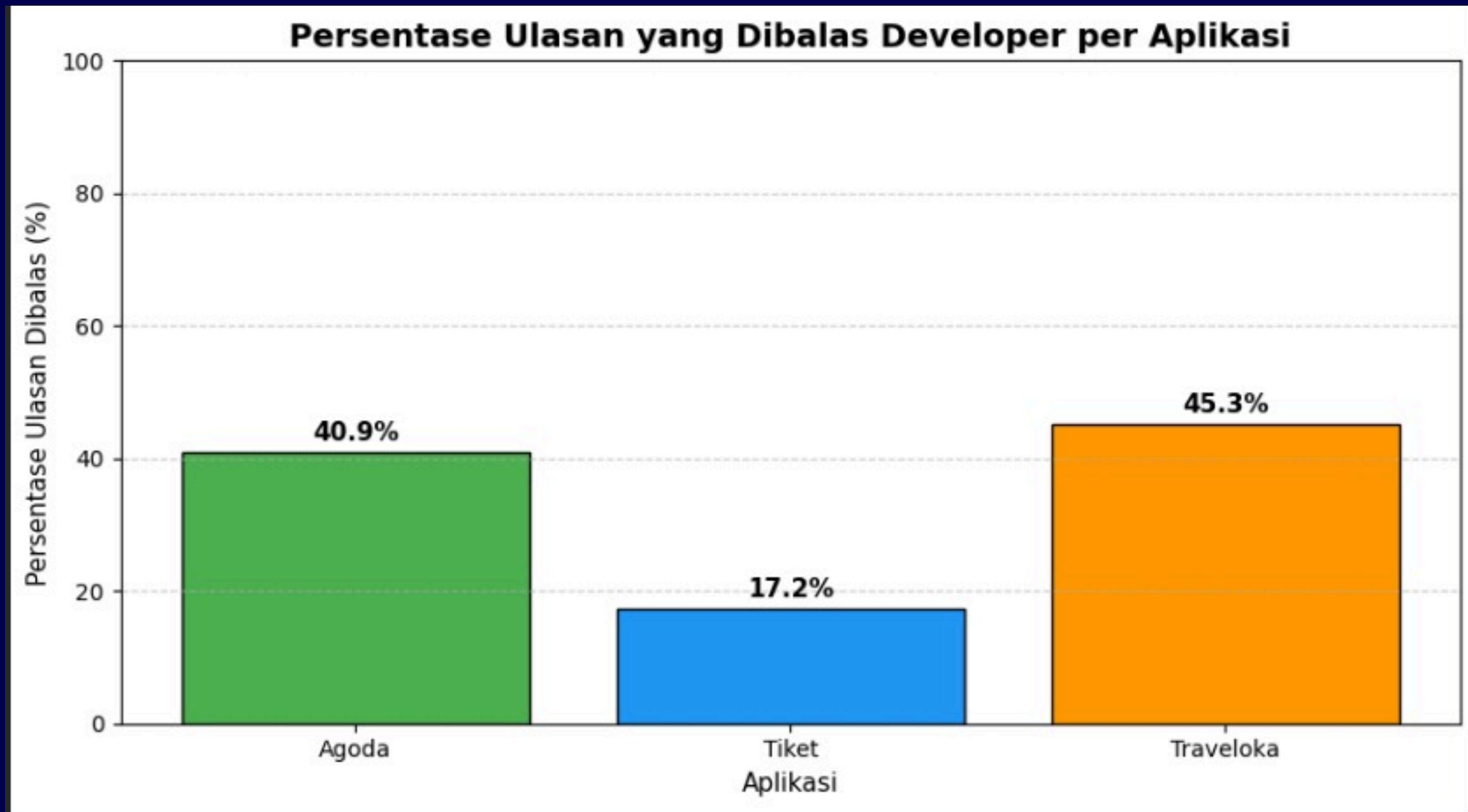
Pengguna Agoda menilai positif kemudahan dan kualitas aplikasi, sementara sentimen negatif terutama dipengaruhi oleh isu harga dan penawaran, disusul masalah pelayanan.

Rekomendasi

1. Meningkatkan transparansi harga dan penawaran agar lebih sesuai dengan ekspektasi pengguna.
2. Memperkuat kualitas pelayanan pelanggan seiring dengan tingginya volume pengguna.



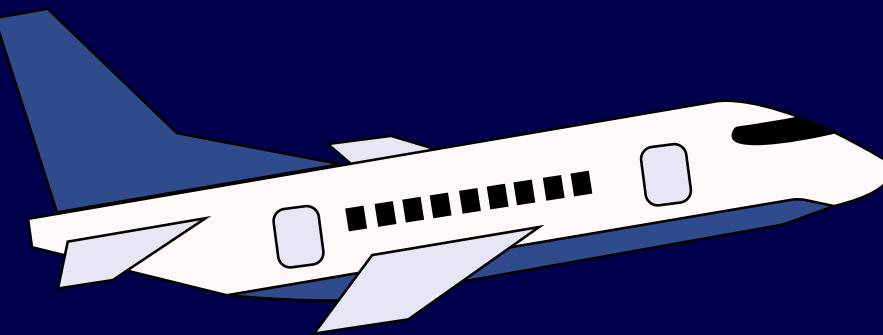
RESPONS DEVELOPER TERHADAP ULASAN



- Traveloka dan Agoda memiliki respons developer yang lebih aktif dibandingkan Tiket.
- Tiket menunjukkan tingkat balasan ulasan yang paling rendah.

Rekomendasi:

- Tingkatkan respons developer untuk meningkatkan kepuasan pengguna.



KESIMPULAN

000

TREVELOKA

- Perlu meningkatkan konsistensi kualitas layanan agar kepuasan bisa sejajar dengan Agoda.
- Meningkatkan stabilitas sistem pembayaran dan PayLater.

AGODA

- Meningkatkan kualitas layanan pelanggan, terutama dalam penanganan refund dan booking.
- Menjaga performa dan kemudahan aplikasi sebagai faktor utama dalam membangun kepuasan pengguna.

TIKET.COM

- Melakukan perbaikan menyeluruh pada sistem pembayaran untuk mengurangi error transaksi.
- Perlu memperkuat fitur dan layanan utama , sambil tetap menjaga kualitas pengalaman pengguna

Analisis sentimen Traveloka, Tiket.com, dan Agoda dominan positif, namun keluhan refund dan layanan pelanggan harus tetap dievaluasi. Temuan ini merupakan acuan peningkatan kualitas, dengan catatan untuk perluasan sumber data untuk penelitian berikutnya.



THANK YOU

