

## ABSTRAK

Pariwisata merupakan sektor yang memiliki pertumbuhan dan diversifikasi paling pesat baik di dunia maupun Indonesia. Di Indonesia, pariwisata ditetapkan sebagai *leading sector* karena kontribusinya yang signifikan terhadap perekonomian nasional. Ke depannya, pemerintah mengharapkan pariwisata akan menjadi tulang punggung ekonomi Indonesia. Bentuk dari harapan tersebut direalisasikan pada langkah nyata dalam pengembangan pariwisata termasuk penetapan destinasi wisata super prioritas. Salah satu fokus utama dari pengembangan pariwisata tersebut dengan meningkatkan kualitas dari destinasi wisata.

Dalam meningkatkan kualitas destinasi wisata, perlu adanya pemahaman mengenai persepsi wisatawan terkait pengalaman kunjungannya pada destinasi wisata. Terdapat konsep TOURQUAL yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas suatu layanan secara spesifik pada destinasi wisata. TOURQUAL memiliki 6 dimensi yaitu *access, environment, human element, experience, safety, dan technical quality*. Dalam melakukan evaluasi kualitas layanan pariwisata, *User Generated Content* yang berasal dari *review* wisatawan pada *online website review* TripAdvisor dapat dimanfaatkan untuk memahami persepsi wisatawan terkait kualitas layanan pariwisata. Pengolahan dengan menggunakan *text mining* dapat menghasilkan wawasan berdasarkan UGC dari wisatawan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi wisatawan mengenai 4 destinasi super prioritas yaitu Danau Toba, Borobudur, Labuan Bajo, dan Mandalika secara keseluruhan memiliki kualitas layanan pariwisata yang cukup baik. Dari 4 destinasi tersebut, Mandalika merupakan destinasi wisata yang memiliki persepsi negatif lebih banyak dibandingkan dengan destinasi wisata super prioritas lainnya. Secara umum, persepsi wisatawan mengenai dimensi *environment* memiliki proporsi tertinggi, sedangkan dimensi *security* memiliki proporsi terendah dari keseluruhan *review*. Dengan memahami persepsi wisatawan dapat menghasilkan wawasan mengenai performa kualitas layanan pada masing – masing dimensi TOURQUAL. Secara keseluruhan, dimensi *environment* merupakan dimensi yang mendapatkan proporsi persepsi positif tertinggi sedangkan dimensi *technical quality* memiliki proporsi persepsi negatif tertinggi. Untuk memperdalam pemahaman persepsi wisatawan, analisis jaringan kata juga dilakukan untuk memahami topik bahasan dari wisatawan yang dapat menjadi informasi penting terkait kualitas layanan pariwisata. Hal ini dapat menjadi masukan bagi *stakeholder* pariwisata untuk dapat memprioritaskan perbaikan mengenai kualitas layanan pada destinasi wisata.

**Kata kunci :** Destinasi Wisata Super Prioritas, TripAdvisor, TOURQUAL, *Text Mining*