

ABSTRAK

Provinsi Jawa Barat memiliki kawasan wisata dengan beragam jenis pariwisata prioritas yang akan dikembangkan sebagai kawasan destinasi wisata kelas dunia. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kepuasan wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata prioritas kelas dunia di Jawa Barat yang sedang dikembangkan, salah satunya yaitu Geopark Ciletuh. Berdasarkan tahapan *road map* pengembangan kawasan destinasi wisata kelas dunia pada tahun 2017-2020 sedang mengembangkan tiga kawasan prioritas yaitu, Bandung, Cirebon, dan Ciletuh dan sekitarnya. Tingkat popularitas pencarian untuk tempat wisata Ciletuh dan sekitarnya menjadi paling terendah dibandingkan kawasan wisata Bandung dan Cirebon. Kawasan wisata ciletuh memiliki potensi yang belum dikembangkan secara optimal.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi dengan pendekatan penelitian eksploratif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik *web scraping* dengan menggunakan aplikasi *data scraper*. Data yang diambil yaitu berupa ulasan berbahasa Inggris yang terdapat pada Google Maps dengan sampel berjumlah 5.218 ulasan. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis sentimen dengan metode *vader* menggunakan aplikasi *orange*, dan metode Ekman untuk klasifikasi emosi sentimen.

Hasil analisis sentimen pada penelitian ini, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan para wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Geopark Ciletuh cukup tinggi, dengan melihat ulasan positif para wisatawan mencapai 77,56%, ulasan netral sebesar 17,15%, dan ulasan negatif hanya 5,29%. Hasil klasifikasi emosi sentimen dari semua ulasan menunjukkan emosi sentimen didominasi oleh emosi *joy* dengan jumlah 3.210 ulasan atau 61,5% dari semua ulasan. Sedangkan pada kategori emosi *sadness*, *fear*, *disgust* dan *anger* menunjukkan keluhan tentang akses jalan yang jauh dan curam.

Banyaknya keluhan tentang akses jalan, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat perlu untuk terus memperbaiki dan meningkatkan infrastruktur terutama dalam memperbaiki akses jalan menuju tempat wisata, agar dapat memudahkan akses jalan menuju tempat wisata dan meningkatkan kenyamanan wisatawan yang berkunjung.

Kata Kunci : Analisis sentimen, *vader*, google maps, ciletuh, wisata.