

**ONLINE REVIEW BY CUSTOMER OF HOTELS IN BULELENG
REGENCY: AN ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION BASED ON
APPRAISAL THEORY**

By

Gede Widi Mahayana, NIM 2252013017

Jurusan Bahasa Asing

ABSTRACT

This study aimed to analyze the language used in customer online reviews, identify the key factors contributing to customer satisfaction, and determine the most influential aspects affecting satisfaction with hotel services in Buleleng Regency. A qualitative approach was employed, using Appraisal Theory as the analytical framework. The primary data consisted of 27 purposively selected online reviews collected from Google Reviews over a span of four months, from December 2024 to March 2025, representing five hotels across different classifications: 5-star, 4-star, 3-star, 2-star, and 1-star hotels located in Buleleng Regency. The collected data were categorized based on sentiment (positive, negative, and neutral) and analyzed to identify language patterns and satisfaction factors. The findings revealed that (1) three main types of appraisal language were used to express satisfaction and dissatisfaction: attitude, engagement, and graduation; and (2) five major factors influencing customer satisfaction emerged from the reviews, namely cleanliness, staff service, location, facilities, and price. It can be concluded that hotel management should pay attention to these factors and utilize customer reviews as a valuable resource to improve service quality and design more effective marketing strategies.

Keywords: *appraisal theory, customer satisfaction, online reviews.*

**REVIEW ONLINE PELANGGAN HOTEL DI KABUPATEN BULELENG:
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN TEORI
PENILAIAN**

Oleh

Gede Widi Mahayana, NIM 2252013017

Jurusan Bahasa Asing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bahasa yang digunakan dalam ulasan daring pelanggan, mengidentifikasi faktor-faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan, dan menentukan aspek-aspek yang paling berpengaruh yang mempengaruhi kepuasan terhadap layanan hotel di Kabupaten Buleleng. Pendekatan kualitatif digunakan, dengan menggunakan Teori Penilaian sebagai kerangka analisis. Data primer terdiri dari 27 ulasan daring yang dipilih secara sengaja yang dikumpulkan dari Google Reviews selama rentang waktu empat bulan, dari Desember 2024 hingga Maret 2025, yang mewakili lima hotel di berbagai klasifikasi: hotel bintang 5, bintang 4, bintang 3, bintang 2, dan bintang 1 yang berlokasi di Kabupaten Buleleng. Data yang dikumpulkan dikategorikan berdasarkan sentimen (positif, negatif, dan netral) dan dianalisis untuk mengidentifikasi pola bahasa dan faktor kepuasan. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa (1) tiga jenis utama bahasa penilaian digunakan untuk mengekspresikan kepuasan dan ketidakpuasan: sikap, keterlibatan, dan kelulusan; dan (2) lima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan muncul dari ulasan, yaitu kebersihan, layanan staf, lokasi, fasilitas, dan harga. Dapat disimpulkan bahwa manajemen hotel harus memperhatikan faktor-faktor ini dan memanfaatkan ulasan pelanggan sebagai sumber daya yang berharga untuk meningkatkan kualitas layanan dan merancang strategi pemasaran yang lebih efektif.

Kata kunci: teori penilaian, kepuasan pelanggan, ulasan online