

**ANALISIS SENTIMEN BERDASARKAN ULASAN PENGUNJUNG PADA
GOOGLE MAPS DALAM PERUMUSAN STRATEGI *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
DI DESA WISATA MELUNG**

Skripsi



Disusun oleh

Keniza Afrilia Suwarso

22SB11A102

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2026

**ANALISIS SENTIMEN BERDASARKAN ULASAN PENGUNJUNG PADA
GOOGLE MAPS DALAM PERUMUSAN STRATEGI *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
DI DESA WISATA MELUNG**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Bisnis Digital Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

Keniza Afrilia Suwarso

22SB11A102

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2026

PERSETUJUAN

Skripsi

ANALISIS SENTIMEN BERDASARKAN ULASAN PENGUNJUNG PADA GOOGLE MAPS DALAM PERUMUSAN STRATEGI *CUSTOMER* *RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* DI DESA WISATA MELUNG

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Keniza Afrilia Suwarso

22SB11A102

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 26 Juni 2026

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Zanuar Rifai, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0606018904

Anisa Nur Andina, S.E., M.Si.
NIDN. 0603089001

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis Digital(S.Bns.)
Tanggal 15 Juli 2026

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan,

Kaprodi Bisnis Digital

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.
NIK. 2022.10.1.039

PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS SENTIMEN BERDASARKAN ULASAN PENGUNJUNG PADA
GOOGLE MAPS DALAM PERUMUSAN STRATEGI CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
DI DESA WISATA MELUNG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Keniza Afrilia Suwarso

22SB11A102

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 15 Juli 2026

Yusyida Munsa Idah, S.E., M.M.
NIDN. 0613037502

Siti Alvi Sholikhatin, M.Kom.
NIDN. 0608118904

Zanuar Rifai, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0606018904

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis Digital (S.Bns)
Tanggal 15 Juli 2026

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Keniza Afrilia Suwarso
NIM : 22SB11A102
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Sentimen Berdasarkan Ulasan Pengunjung Pada Google Maps Dalam Perumusan Strategi Customer Relationship Management (CRM) di Desa Wisata Melung

Dosen Pembimbing 1 : Zanuvar Rifai, S.Kom., M.MSI.

Dosen Pembimbing 2 : Anisa Nur Andina, S.E., M.Si

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 26 Juni 2026

Yang menyatakan,

Bermaterai 10000

Keniza Afrilia Suwarso
NIM. 22SB11A102

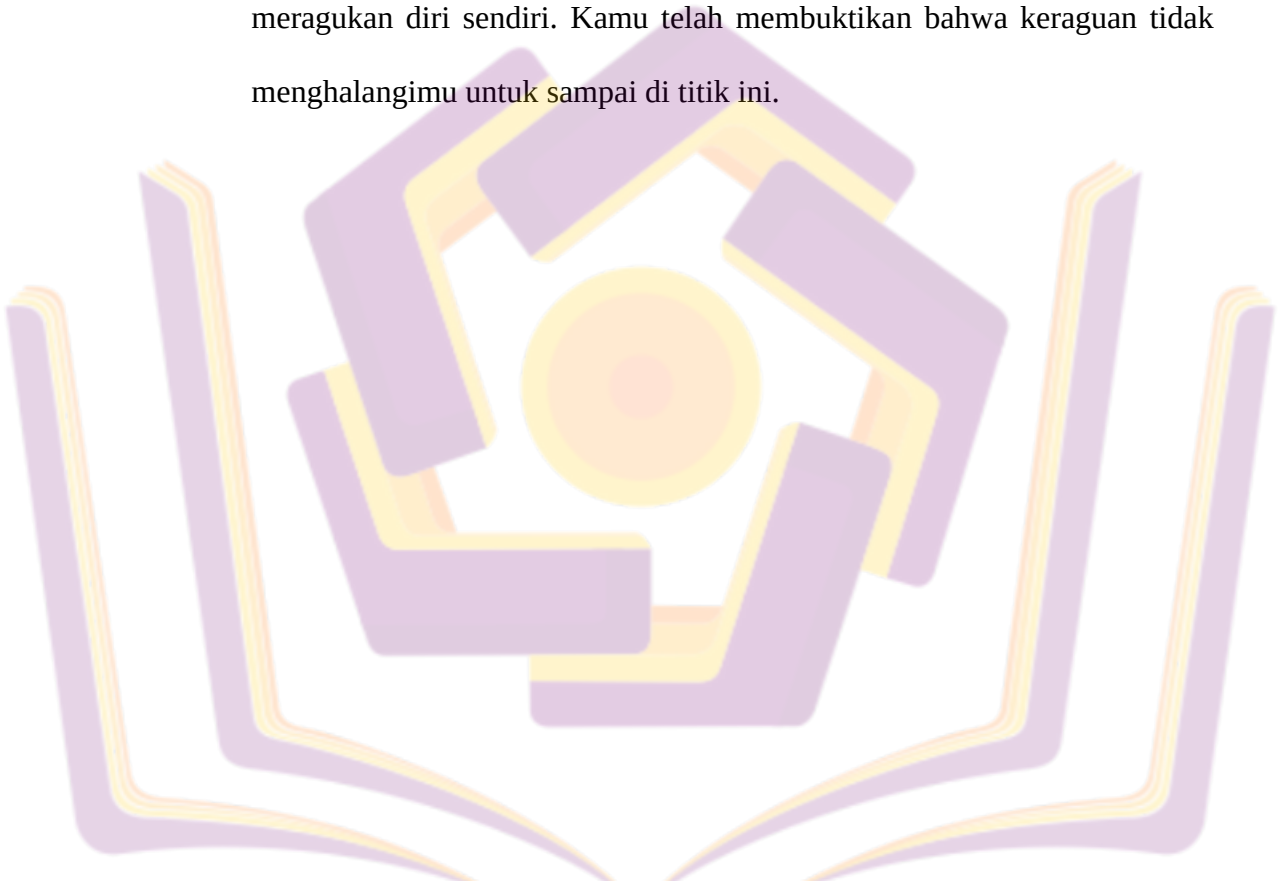
HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, Segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Dengan penuh rasa syukur, skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, semangat, serta pengorbanan yang tulus dalam setiap langkah perjalanan hidup saya. Terima kasih karena selalu mendampingi, menguatkan, dan percaya kepada saya dalam setiap keadaan. Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Willy Suwarso dan Ibu Warnity, yang dengan tulus, kesabaran, dan kasih sayang yang tak terhitung telah membimbing penulis dari kecil hingga mencapai bangku perguruan tinggi, Terima kasih atas setiap doa yang dipanjatkan, setiap nasihat yang diberikan, dan pengorbanan yang mengiringi langkah penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi dan meraih gelar sarjana. Terima kasih pula atas cintanya yang tak pernah berkurang dan dukungan yang tak pernah berhenti menguatkan penulis.
2. Kepada adik-adik sepupu penulis Janeta, Iko, dan Shakeil. Semoga pencapaian ini dapat menjadi motivasi bagi kalian untuk terus belajar, meraih cita-cita, dan kelak memperoleh gelar sarjana yang membanggakan.
3. Skripsi ini saya persembahkan kepada sahabat penulis, Syiva Alfariza, yang telah menemani perjalanan penulis sejak menjadi mahasiswa baru hingga akhir masa studi terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan cerita yang

telah dilalui bersama, meskipun sering berbeda pendapat dan berdebat. Kepada Saskia Anjelita, S.Bns., dan Lilian Bening Jati, terima kasih atas segala bantuan, dukungan, semangat, serta kebersamaan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.

4. Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri, Keniza Afrilia, yang telah berjuang sejauh ini. Terima kasih telah tetap kuat meskipun sering meragukan diri sendiri. Kamu telah membuktikan bahwa keraguan tidak menghalangimu untuk sampai di titik ini.



HALAMAN MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(Surah Al-Baqarah ayat 286)

"It always seems impossible until it's done."
(Nelson Mandela)

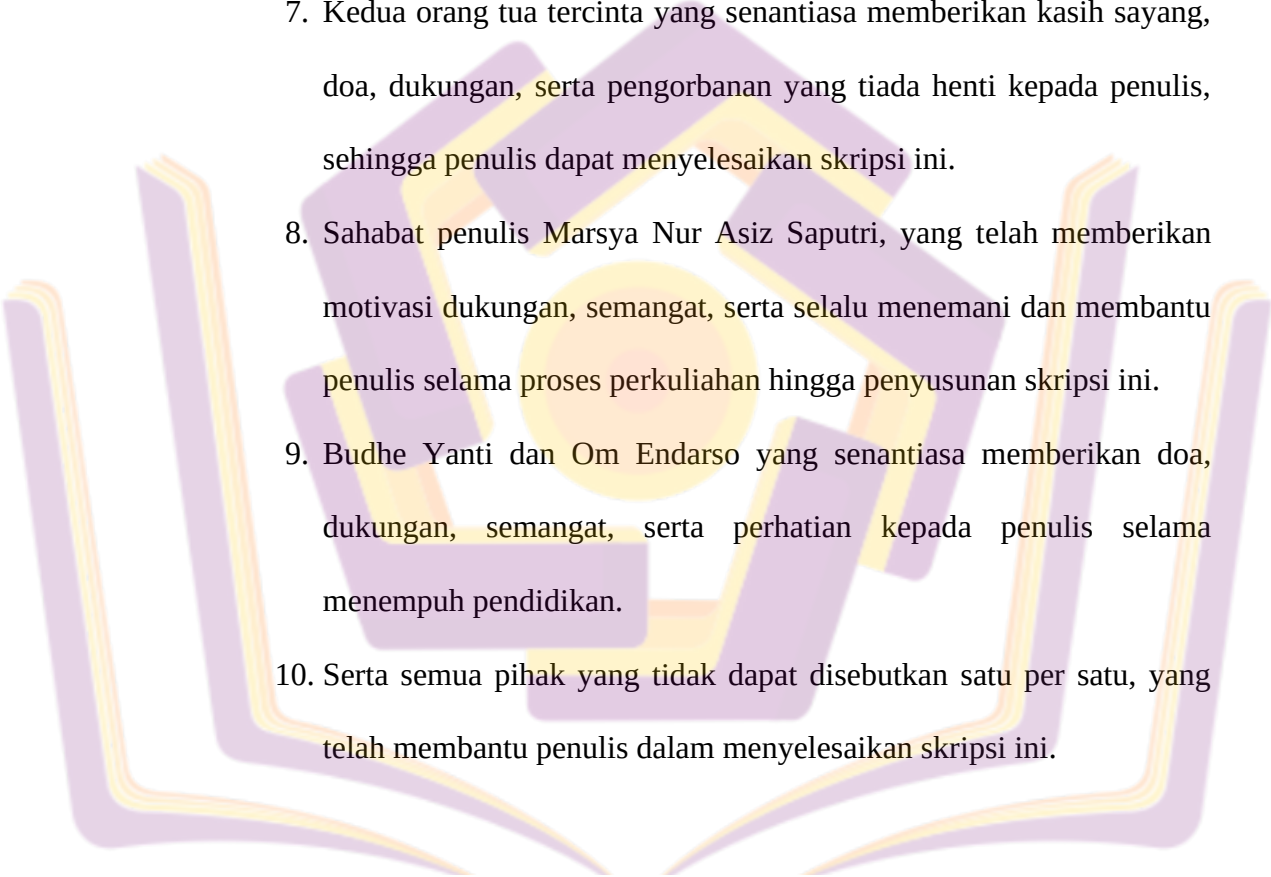


KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Sentimen Wisatawan dari Ulasan Google Maps terhadap Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) Desa Wisata (Studi Kasus: Destinasi Desa Wisata Melung)". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis Digital (S.Bns.) pada Program Studi Bisnis Digital, Universitas Amikom Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mengalami berbagai kendala dan keterbatasan. Namun, berkat bimbingan, arahan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto.
4. Bapak Zanuar Rifai, S.Kom., M.MSI. selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan banyak bantuan, arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.

- 
5. Ibu Anisa Nur Andina, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan banyak bantuan, arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.
 6. Ibu Alvi Sholikhatin, M.Kom. selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memotivasi, dan mendukung penulis selama proses perkuliahan.
 7. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta pengorbanan yang tiada henti kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
 8. Sahabat penulis Marsya Nur Asiz Saputri, yang telah memberikan motivasi dukungan, semangat, serta selalu menemani dan membantu penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
 9. Budhe Yanti dan Om Endarso yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, serta perhatian kepada penulis selama menempuh pendidikan.
 10. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.