# ABSTRAK

Trip.com merupakan aplikasi perjalanan digital yang menyediakan berbagai layanan perjalanan, seperti pemesanan tiket pesawat, hotel, kereta, dan layanan perjalanan lainnya [1]. Google Play Store menyediakan fitur *rating* dan ulasan yang memungkinkan pengguna memberikan penilaian terhadap aplikasi yang digunakan [2]. Ulasan pengguna juga dapat memberikan informasi mengenai pengalaman serta permasalahan yang ditemukan ketika menggunakan suatu aplikasi [3]. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perkembangan kepuasan pengguna aplikasi Trip.com berdasarkan *rating* pada ulasan Google Play Store dengan menggunakan metode Trend Moment.

Data penelitian diperoleh melalui proses *web scraping* menggunakan Python pada Google Colab. Data yang diperoleh kemudian dikelompokkan berdasarkan periode bulan untuk menghasilkan rata-rata *rating* bulanan. Penelitian ini menggunakan 60 periode data, mulai September 2021 hingga Agustus 2026. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien *trend* sebesar 0,013 yang bernilai positif, sehingga menunjukkan adanya kecenderungan peningkatan *rating* dari waktu ke waktu. Berdasarkan persamaan Trend Moment, rata-rata *rating* aplikasi Trip.com untuk September 2026 diprediksi sebesar 4,528. Evaluasi hasil prediksi menghasilkan nilai MAE sebesar 0,2757, MSE sebesar 0,154, dan MAPE sebesar 7,2%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa metode Trend Moment dapat digunakan untuk menggambarkan kecenderungan perkembangan *rating* aplikasi Trip.com berdasarkan data historis serta memberikan perkiraan *rating* pada periode berikutnya.

Kata Kunci: Trip.com, kepuasan pengguna, *rating*, Google Play Store, Trend Moment, *web scraping*