

## ABSTRAK

Konsep keharmonisan atau yang dikenal juga sebagai *Tri Hita Karana* oleh masyarakat Bali, telah menjadi tren yang tengah berkembang di pariwisata Bali. Pemerintah dan pelaku usaha semakin memberikan atensi yang lebih tinggi untuk memastikan penerapannya. Ulasan daring (*electronic word of mouth/eWOM*) merupakan media yang mampu memperlihatkan respons tamu terhadap praktik-praktik keharmonisan yang dilakukan.

Penelitian ini menganalisis hubungan *Tri Hita Karana* dan nilai ulasan dari 7.264 sampel ulasan di *Booking.com*. Nilai ulasan mencerminkan tingkat kepuasan dari wisatawan. Hubungan antara *Tri Hita Karana* dan nilai ulasan dapat dibagi ke dalam empat jenis, yakni netral, pemuas, penyebab ketidakpuasan, dan kritikal. Hasil penelitian menemukan bahwa setiap elemen dari *Tri Hita Karana* yang pengimplementasiannya memperhatikan kenyamanan wisatawan, memiliki hubungan kritikal terhadap nilai ulasan. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa *Tri Hita Karana* memiliki pengaruh terhadap tipe respons yang diberikan meskipun dengan kekuatan asosiasi yang rendah.

**Kata kunci:** *Tri Hita Karana*, berkesinambungan, kualitas jasa, pariwisata, getok tular elektronik/*electronic word of mouth* (eWOM)

## ABSTRACT

The concept of harmonious relationship, also known as *Tri Hita Karana* by the Balinese people, has become a growing trend in Balinese tourism. The government and business organizations has been giving more attention to ensure its implementation. Online reviews (*electronic word of mouth/eWOM*) are a medium that is able to show guest responses to those practices.

This study analyzes the relationship between *Tri Hita Karana* and review scores of 7,264 sample from *Booking.com*. These review scores reflect the guest satisfaction level. The relationship between *Tri Hita Karana* and review scores can be divided into four types, neutral, satisfier, dissatisfier, and critical. This study found that every element of *Tri Hita Karana* which keep guests' comfort in mind when implemented has a critical relationship with guests' review scores. In addition, this study also found that *Tri Hita Karana* has an influence on the type of responses given albeit in low strength.

**Keywords:** *Tri Hita Karana*, sustainability, service quality, tourism, electronic word of mouth (eWOM)