

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGUNAAN *NETWORK TEXT ANALYSIS* DALAM KONTEN PERCAKAPAN DI TWITTER UNTUK MENGGAMBARAKAN KELUHAN PELANGGAN PADA MARKETPLACES DI INDONESIA (STUDI PADA TOKOPEDIA DAN BUKALAPAK)”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi MBTI Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Andry Alamsyah, S.Si., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing, memberikan arahan dan mengajari penulis banyak hal mengenai Big Data yang membantu dalam penyusunan penelitian ini.
2. Bapak Dr. Gadang Ramantoko selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyelesaian penelitian ini.
3. Bapak Adhi Prasetyo, S.T., M.M., selaku dosen penguji sekaligus dosen wali penulis yang selalu membimbing dan memberikan arahan serta masukan selama masa perkuliahan.
4. Seluruh dosen Universitas Telkom yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat kepada penulis.
5. Bapak Aan Hayatullah, Ibu Rosmaryaty Fauzy, Fauzan Rahmatullah, Shafira Rizkyanty, Raihanah Farras, selaku keluarga besar yang penulis cintai yang selalu mendengarkan, memberikan banyak doa, motivasi, dan dukungan dalam segala hal selama penulisan penelitian ini.
6. Sahabat terdekat penulis sejak awal perkuliahan, Sri Nabillandara, Nurlisa Laksyani, dan Sofi Maya Sari yang selalu memberikan semangat,

dukungan, motivasi serta pendengar yang baik dalam segala kondisi.

7. Teman seperjuangan penulis, Maribella Syawiluna yang selalu setia menemani, berkeluh kesah bersama, pendengar yang baik dan pemberi semangat serta dukungan selama penulisan penelitian ini.
8. Teman - teman MBTI H 2013, Inti dan Kadiv HMBTI 2015, dan Karang Berombak yang turut menghiasi hari - hari penulis serta memberikan semangat dan dukungannya.
9. Para Aslab Big Data atas *sharing* ilmu dan kebersamaannya selama mengajar dan mengerjakan penelitian, terutama Muhammad Diaphan Nizam yang telah membantu banyak dalam memperdalam ilmu Big Data untuk diaplikasikan dalam penulisan penelitian ini.
10. Mutiara Anisa sahabat penulis sejak SMA yang selalu hadir sebagai penyemangat dan pendengar setia dalam segala kondisi, serta semua pihak yang tidak dapat dituliskan satu per satu, terima kasih atas doa dan dukungannya kepada penulis.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan kemuliaan dan membawa semua kebaikan kepada semua pihak yang terlibat. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Bandung, Januari 2017

Lies Anisa Rahimi

1201130289