

**ANALISIS *CUSTOMER EXPERIENCE* MENGGUNAKAN JARINGAN  
ASOSIASI KATA DALAM KONTEN PERCAKAPAN TWITTER DAN  
FACEBOOK UNTUK MENDETEKSI ISU DOMINAN YANG ADA PADA  
*ONLINE BUSINESS B2C* DI INDONESIA**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

NURLISA LAKSMIANI

1201130295



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2017**