

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Komparasi *E-Service Quality* Pada Aplikasi *Online Travel Agency* Terpopuler Dengan Menggunakan Analisis Sentimen (Traveloka, Tiket.com, dan Pegipegi)”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi MBTI (Manajemen Bisnis Telekomunikasi Informatika), Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

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

1. Kedua orangtua penulis, Bapak Hari Anggoro Sunu dan Ibu Titik Kresno serta kakak tersayang Anggita Kresna dan adik tersayang Alyssa Calista yang senantiasa bersabar dalam mendidik serta tiada henti memberikan do'a motivasi, saran dan dukungan moral maupun materil.
2. Seluruh keluarga besar kedua orangtua yang juga turut memberi dukungan dan motivasi kepada penulis.
3. Bapak Herry Irawan, S.T., M.M., M.T. Selaku Dosen Pembimbing yang selalu membimbing dan memberi arahan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
4. Ibu Khairani Ratnasari Siregar, M.T., S.Si dan Bapak Krishna Kusumahadi, B.Sc., M. Selaku dosen penguji 1 dan penguji 2 yang memberikan arahan dalam pengerjaan skripsi ini.
5. Ibu Puspita Wulansari, S.P, M.M. selaku dosen wali yang selalu memberikan semangat dan bimbingan untuk terus semangat dalam menyelesaikan Pendidikan S1 di Universitas Telkom.
6. Pihak-pihak lain dengan penuh rasa hormat yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Teman-teman MB-40-01 angkatan 2016 yang telah sama-sama menjalani perkuliahan di Universitas Telkom.
8. Teman-teman satu kosan yang bernama Kosan Griya Elok yang telah sama-sama merantau untuk berkuliah dan menemani keseharian penulis selama tinggal di Bandung.
9. Teman-teman Al-Fath Universitas Telkom, yang memberi dukungan moral kepada penulis untuk mengerjakan skripsi
10. Pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu memberikahkan rahmat dan kasih sayang-Nya serta membalas kebaikan kalian semua yang telah memberi motivasi dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai bahan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa Universitas Telkom dan bagi pihak-pihak lain di masa yang akan datang.

Bandung, 10 Maret 2019



Mahendra Hari Utomo