

**Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Spotify Untuk Peningkatan Layanan  
Menggunakan Algoritma Naive Bayes dan e-Servqual**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
dari Program Studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

**Disusun oleh:**

**MOCHAMAD DAFFA RHAJENDRA**

**1401170428**



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**BANDUNG**

**2021**