

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS SENTIMEN KUALITAS LAYANAN JASA EKSPEDISI SHOPEE XPRESS PADA MEDIA SOSIAL TWITTER”**. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dari Program Studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, motivasi dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan ahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Ibu Tri Widarmanti, S.MB., M.M., selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktu dalam membimbing penulis dengan baik serta memberikan arahan, kritik, saran dan motivasi yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Refi Rifaldi Widya Giri, S.T., M.B.A, selaku dosen wali yang selalu mendukung dan mengarahkan penulis selama perkuliahan.
4. Ibu Dr. Nurvita Trianasari, S.Si., M.Stat., selaku dosen penguji I dan ibu Sri Widiyanesti, S.T., M.M., Ph.D., selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Syahabuddin S.K.M dan Ibu Zuhrawati S.Pd. selaku orang tua penulis yang senantiasa mendukung, mendoakan serta menyemangati penulis dari segi finansial, fisik maupun mental sehingga penulis mampu menyelesaikan kuliah dengan tepat waktu.
6. Fatimah Azzahra S.T selaku kakak kandung penulis yang senantiasa mendukung adiknya dalam setiap keputusan.

7. Vhifin Sadilla selaku sahabat penulis yang selalu ada dan telah menemani penulis dari awal semester sampai akhir sehingga penulis mampu menjalani perkuliahan dan menyelesaikan skripsi dengan baik.
8. Ni Made Surya Bhuana K selaku sahabat sekaligus teman satu bimbingan penulis yang terus memotivasi dan menguatkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Galang Pramudika Sukandar yang telah menemani hari-hari penulis yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi ini, terima kasih telah senantiasa mendukung penulis agar dapat menyelesaikan skripsi serta perkuliahan dengan baik.
10. Teman dekat penulis khususnya Afifah Dian S, Dian Aulia R, serta Fadillah yang telah membantu dan terus memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan serta motivasi yang diberikan untuk menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.
12. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri karena telah berjuang sejauh ini meskipun perjalanan yang dilalui tidak mudah, terima kasih telah percaya pada diri sendiri dan tidak menyerah, terima kasih telah menyelesaikan semua kerja keras ini sampai akhir dan tidak pernah berhenti.