

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“Analisis Customer Experience Terhadap Kualitas Layanan Nasabah Bank XYZ Berdasarkan Review Online menggunakan Sentiment Analysis dan Latent Dirichlet Alokasi (LDA)”**. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1/S-2 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan 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. Allah SWT, yang telah memberi nikmat dan kesempatan kepada penulis untuk berada di titik ini.
2. Bapak Supriono dan Ibu Triasih selaku orang tua penulis beserta kakak saya Ika Desy Saputri serta keluarga besar penulis yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat baik dalam bentuk moriil maupun meteriil untuk penulis
3. Bapak Mochamad Yudha Febrianta, S.T., M.M selaku dosen pembimbing saya yang dengan sabar membimbing dan membantu mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini dengan penuh kesabaran.
4. Ibu Grisna Anggadwita S.T., MSM selaku dosen wali yang telah membantu mengarahkan dari awal kuliah sampai penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
6. Teman saya Longgar Atiningsih dan Nikita Amalia yang sudah selalu menemani, memberi semangat selama Menyusun skripsi ini. Teman-teman Moonsun dan PalemXMengger yang selalu berbagi informasi, saran dan membantu menyelesaikan penelitian ini.

7. Rezky Mandar Suaib yang selalu memberikan support secara penuh, memberikan semangat dan membantu saya dalam hal apapun sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini

8. pihak-pihak yang terlibat dan selalu membantu dalam penyusunan penelitian ini  
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 pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Bandung, 11 Januari 2023

Yang membuat  
pernyataan



Titis Prastiwi  
1401194052