

## KATA PENGANTAR

Segala puji kehadiran Allah SWT karena atas izin dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Identifikasi Isu yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan menggunakan Teks Mining: Studi Kasus pada Traveloka” dengan begitu maksud dan tujuan dari penulisan tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat dalam kelulusan tingkat jenjang pendidikan S-2 Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Telkom University. Dalam proses penyelesaian tesis ini, penulis banyak mendapatkan saran, kritik dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Indira Rachmawati S.T., M.S.M., Ph.D selaku dosen pembimbing satu penulis yang senantiasa memberikan saran dan motivasi kepada penulis, serta arahan yang sangat bermanfaat untuk selesainya penyusunan tesis ini.
2. Teta, mama dan adik penulis yang selalu memberikan semangat, motivasi dan memberikan doa kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan tesis ini.
3. Teman-teman dekat penulis yaitu Fikri, Jihad, Ejak, Yoan, Kiki, Nindiana, Daffa, Farhan, Rhino, Fatharani, Kezia, Rafi dan pasangan saya Nheza yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan doa kepada penulis. Serta pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan selama melaksanakan penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa ada banyak kekurangan dalam penyusunan tesis ini, jadi mereka berharap mendapatkan kritik dan saran yang dapat membantu mereka memperbaikinya di masa depan. Dengan selesainya, tesis ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca, dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dan untuk semua pihak yang terkait.