

**ANALISIS SENTIMEN *SERVICE QUALITY* TRANSPORTASI MASSAL  
DI INDONESIA MELALUI SOSIAL MEDIA X (STUDI KASUS PADA PT  
KERETA CEPAT INDONESIA CHINA)**

***SENTIMENT ANALYSIS ON SERVICE QUALITY OF MASS  
TRANSPORTATION IN INDONESIA THROUGH SOCIAL MEDIA X (CASE  
STUDY AT PT KERETA CEPAT INDONESIA CHINA)***

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana

Dari Program Studi S1 Bisnis Digital.

Direktorat Kampus Surabaya

Univeritas Telkom

Disusun Oleh:

**VAGNES ANGELA FRANSISKA**

**1205210003**



**Universitas  
Telkom**

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL  
DIREKTORAT KAMPUS SURABAYA  
UNIVERSITAS TELKOM  
SURABAYA**

**2025**