

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat limpahan dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**ANALISIS SENTIMEN MENGENAI SERVICE QUALITY TRANSPORTASI MASSAL DI INDONESIA MELALUI SOSIAL MEDIA X (STUDI KASUS PADA PT KERETA CEPAT INDONESIA CHINA)**". Penulisan ini digunakan dalam memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Surabaya.

Bagi penulis, pada penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bimbingan, kritik, saran, motivasi dan semangat yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Ayah Amat dan Ibu Arti ningsih, serta adik penulis Khansa Aqilah Azzahra dan seluruh keluarga penulis atas dukungan, motivasi, nasihat, dan tidak pernah lepas untuk terus mendoakan penulis.
2. Ibu Sekar Widyasari Putri, S.AB., M.SI. selaku dosen pembimbing I dan dosen wali penulis, serta Ibu Wachda Yuniar Rochmah, SM., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, memberikan arahan, dan memberikan dukungan emosional selama masa penelitian ini berlangsung.
3. Semua pihak KCIC yang telah mendukung proses penyusunan, yang senantiasa sabar dan membantu penulis untuk memberikan masukan data yang dibutuhkan dalam penulisan ini.
4. Teman-teman penulis, Jingga Mariska, Tracy Olivia, Jenny Ghifrina Putri Salsabillah, Dheviera Nabila Nafa Octariena, Nabila Jovita, Annisa Rahma Tricahya, Debora Bulawan yang telah senantiasa menghabiskan waktu bersama dengan penulis untuk menyelesaikan Skripsi.
5. Patner terdekat penulis yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan selalu siap untuk menemani penulis dalam menyusun Skripsi ini.
6. Teman-teman seperbimbingan Skripsi yang sudah membantu memberikan kritik, saran dan sudah bersedia menjadi tempat bertukar pikiran dengan penulis.

7. Penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai hiburan seperti K-pop dan drama Korea yang telah menjadi sumber relaksasi dan inspirasi selama proses penyusunan skripsi ini, terutama saat penulis menghadapi kejenuhan.

Penulis menyadari adanya kekurangan dari penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik, saran, dan masukan yang sifatnya membangun semangat penulis agar lebih baik untuk ke depannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan ilmu pengetahuan dan manfaat bagi para pembaca.