

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS SENTIMEN KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING BNI BERDASARKAN ULASAN PENGGUNA DI GOOGLE PLAY STORE MENGGUNAKAN ALGORITMA INDOBERT”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI), Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Bandung.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran serta motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan penuh rasa hormat dan tulus terima kasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nurvita Trianasari, S.Si., M.Stat selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Yusza Redita Murti, S.T., M.Kom selaku dosen pembimbing 2, yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, nasihat serta motivasi yang berharga kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Dukungan dan kesabaran yang diberikan telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Andry Alamsyah, S.Si., M.Sc selaku dosen penguji 1 dan Ibu Mita Kharisma S.S., M.M selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan arahan, masukan dan saran konstruktif yang sangat berarti kepada penulis dalam penyempurnaan hasil penelitian ini.
3. Ibu Mediany Kriseka Putri, S.K.G., M.B.A selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan hingga tahap penyelesaian tugas akhir ini.
4. Kedua orang tua tercinta, yang senantiasa menjadi sumber kekuatan, doa, kasih sayang, kepercayaan, dan dukungan dalam setiap langkah penulis. Peran dan kehadiran mereka memberikan ketenangan dan keyakinan yang luar biasa bagi penulis dalam menjalani berbagai tantangan. Semoga Allah

SWT senantiasa melimpahkan rahmat, kesehatan, dan balasan terbaik di dunia dan akhirat atas segala pengorbanan dan cinta kasih yang telah diberikan.

5. Seluruh anggota keluarga penulis, khususnya para abang dan adik yang selalu memberikan dukungan dan semangat pada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Teman-teman seperjuangan dan sahabat dekat penulis, yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini sejak awal masa perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, bantuan, doa, dan semangat yang telah diberikan dalam berbagai situasi, baik dalam kesulitan maupun kebahagiaan. Kehadiran kalian menjadi penyemangat yang tidak tergantikan.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu baik dari lingkungan akademik maupun non-akademik, yang telah memberikan bantuan dalam bentuk apa pun selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini. Setiap bentuk dukungan yang diberikan, sekecil apa pun, sangat penulis hargai dan tidak akan terlupakan.

Penulis sadar bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, baik dari segi teknik penulisan, struktur kata dan bahasa maupun aspek lainnya. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Besar harapan penulis skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi peneliti serta umumnya bagi mahasiswa Universitas Telkom.

Bandung, 1 Juli 2025

Nada Ulfa Yasmin
1401213141