

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking New Livin’ By Mandiri Menggunakan Sentiment Analysis**”. Skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Maya Ariyanti, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing ke-1 yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dari awal penyusunan hingga selesai.
2. Ibu Dr. Nurvita Trianasari S.SI, M.Stat selaku Dosen Pembimbing ke-2 yang juga telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dari awal penyusunan hingga selesai.
3. Ibu Sri Widiyanesti S.T., M.M., Ph.D selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan kepada penulis terkait bidang akademik selama masa perkuliahan.
4. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
5. Teman-teman terdekat penulis yaitu Nipada Nur Azizah, Shusmita Sahara, Widyadhana C., Kevin Krisna, Muhammad Fatih, Muhammad A. Daffa, Rifda Sintya, Adriana Nabila, Keynuri Manitha, Elva Elviana, dan seluruh pihak yang telah memberikan saran, bantuan, doa, dan semangat kepada penulis.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Penulis memohon maaf sebesar-besarnya jika terdapat

kekurangan dalam penelitian dan semoga penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta memberikan manfaat.

Bandung, 12 Desember 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nurfa' with a stylized flourish at the end.

Nida Nurfadila