

**ANALISIS SENTIMEN KUALITAS LAYANAN JASA EKSPEDISI  
SHOPEE XPRESS PADA MEDIA SOSIAL TWITTER**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen dari Program Studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi  
dan Informatika

**Disusun Oleh:**  
**Aisyah Munisera**  
**1401194138**



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS TELKOM**  
**BANDUNG**  
**2023**