

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, pencipta alam semesta beserta isinya, yang atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Perbandingan Jejaring Sosial dan Analisis Sentimen pada Bank di Indonesia untuk Kepentingan *Social Customer Relationship Management* (Studi Kasus pada Bank Mandiri, BCA dan BNI)”.

Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada program S-1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom. Penulis menyusun skripsi ini dengan berpedoman kepada panduan penulisan skripsi dan melihat literatur yang relevan dengan permasalahan yang diangkat.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapat bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Andry Alamsyah, S.Sci, M.Sc selaku dosen pembimbing, yang telah membekali dan membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi.
2. Bapak Adhi Prasetyo, ST., MM. selaku dosen wali yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan.
3. Mama dan Papa yang terus mendoakan dan memberi semangat kepada penulis.
4. Nolimit Indonesia, yang telah membantu penulis menyediakan *back up data* skripsi penulis.
5. Ibu Tatun dan seluruh keluarga yang selalu mendoakan dan mendukung penulis.
6. Rio, Rizal, Widita dan Farid selaku teman seperjuangan dalam mengerjakan skripsi.
7. Shaby, selaku sahabat dan rekan bisnis yang selalu mendukung baik secara moril maupun materil.

8. Mas Nando yang selalu memberi semangat, nasihat dan dukungan selama pengerjaan skripsi.
9. Teman-teman kelas F, teman-teman CCI, teman se-Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta rekan-rekan Telkom Hunter yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi.
10. Miss Timur, Miss Teti dan guru di Global Learning yang selalu memberi semangat kepada penulis.
11. Teman-teman satu kontrakan yang selalu memberikan semangat dan motivasi selama mengerjakan skripsi.
12. Della dan Shella, selaku sahabat yang mendukung dari jauh.
13. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis, dan tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari skripsi ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Bandung, 1 September 2015



ANINDIA AULIA INDRASWARI

1201110200