

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “**Analisis Jaringan Teks Mengenai Persepsi Kualitas Layanan pada Interaksi Pengguna Twitter Terkait Bisnis *E-Commerce* di Bulan Ramadhan (Studi Kasus Tokopedia, Bukalapak dan Shopee)**” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Strata Satu Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, motivasi yang begitu besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Kedua orang tua peneliti Bapak Dedi Junaedi dan Ibu Nani Suarni yang senantiasa terus menerus memberikan motivasi dan doa, serta dalam memberikan dukungan moril maupun material.
2. Bapak Refi Rifaldi Windya Giri, S.T., M.BA selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan serta masukan yang bermanfaat sejak awal hingga akhir penyusunan skripsi.
3. Ibu Dr. Ir. Nora Amelda Rizal., M.SAE., M.M. selaku dosen wali kelas MB-39-02 yang telah memberikan arahan serta memberikan motivasi dan masukan dalam melaksanakan proses perkuliahan.
4. Seluruh dosen program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom atas ilmu dan pengalaman yang telah diajarkan kepada peneliti.
5. Kakak kandung penulis Hernadi yang selalu menemani penulis dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Teman-teman kelas MB-39-02 yang telah menemani penulis dari awal perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi ini.

7. Teman-teman kontrakan (Berlyan Galih Hayu Wicaksana, Danny Khairul dan Muhammad Dimas Aryo Bimo) yang menemani penulis dari awal kuliah hingga menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada UKM Student Activities for Research and Competition Handling (SEARCH) yang telah melatih penulis dalam berorganisasi dan kemampuan penulis melakukan penelitian serta melatih penulis mengikuti lomba-lomba.
9. Kelompok Research Incubator (Nadya Paramita, Farid Wira Darmawan dan Arini Jembar) yang telah mengajarkan dan menemani penulis dalam melakukan diskusi penelitian.
10. Tim Ventire (Made Kevin Bratawisnu dan Wildan Ignation) yang telah menemani penulis dalam melakukan berbagai lomba-lomba.
11. Teman-teman bermain (Safitri, Tiara, Dina, Dyandra, Gusti Ayu Putu Diah, Nadzira, Mukti, Zelda, Zahra) yang telah menemani dan menyemangati masa perkuliahan penulis dalam keadaan gundah-gulana menyusun skripsi ini.
12. Sahabat sedaerah (Ilvana dan Alya) yang menemani penulis dan menyemangati penulis dalam menyusun skripsi ini.
13. Seluruh pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang.

Bandung, 28 Desember 2018



Rudi Rinaldi

1401154212