

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Gojek Menggunakan *Sentiment Analysis* dan *Topic Modelling* Berdasarkan *Deep Learning IndoBERT*”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

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

1. Dr. Andry Alamsyah, S.Si.,M.Sc. selaku Dosen Pembimbing 1 serta Dosen Wali yang telah membimbing, memberikan arahan, membantu menyelesaikan ketika ada kendala dan kesulitan kepada peneliti sejak skripsi ini dibuat sampai skripsi ini selesai dengan baik.
2. Dr. Ir. Nora Amelda Rizal, M.SAE., M.M. selaku Dosen dalam mata kuliah seminar penelitian yang telah membantu mengarahkan dalam penyusunan skripsi.
3. Kedua orang tua, Bapak Abdul Karim dan Ibu Mariana serta adik kandung peneliti, Farhan Rizky Alkarim yang telah memberikan seluruh dukungan, doa dan nasihat selama peneliti menyelesaikan skripsi ini.
4. Diri saya sendiri yang mampu kooperatif dalam mengerjakan skripsi. Terimakasih karena selalu berpikir positif ketika keadaan sempat tidak berpihak. Berusaha untuk mempercayai diri sendiri, hingga akhirnya saya mampu membuktikan bahwa saya bisa mengandalkan diri sendiri.
5. Teman-teman terdekat peneliti: Rika Ratna Kusuma Wardani, Qori’atul Masfufah, Jayana Citra Agung Pramu Putra, Qurrotul A'yun, Nasha

Salsabila yang memberikan support, semangat, doa, saran, bantuan saat peneliti mengerjakan penelitian ini.

6. Teman-teman kelas MB-42-14 yang telah memotivasi, memberikan semangat dan berjuang bersama dalam menempuh masa-masa perkuliahan
7. Team Mawon yang telah memberikan dukungan, semangat, doa, saran saat peneliti mengerjakan penelitian ini.
8. Seluruh pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat yang tidak dapat peneliti tuliskan satu persatu yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dengan melimpahkan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan hingga dapat dijadikan referensi bagi pihak yang berkepentingan pada bidang yang sama. Peneliti memohon maaf apabila masih terdapat banyak kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Atas seluruh doa, saran, dan semangat yang diberikan, peneliti ucapkan terima kasih.

Bandung, 20 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Nofita Mahfudiyah

NIM: 1401184024