

**ANALISA TEKS PERCAKAPAN MEDIA SOSIAL TWITTER UNTUK  
IDENTIFIKASI *CUSTOMER FEEDBACK* TERHADAP BRAND  
*E-COMMERCE*  
(STUDI KASUS TOKOPEDIA DAN SHOPEE)**

SKRIPSI

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

**Disusun Oleh:**

DAFFA AHMAD SYAHADA

1401160390



**Universitas  
Telkom**

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