

**ANALISIS *E-SERVICE QUALITY* APLIKASI BANK JAGO MELALUI  
ULASAN DI GOOGLE PLAYSTORE MENGGUNAKAN METODE *TEXT*  
*CLASSIFICATION* DAN *TOPIC MODELING***

**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh:**

**Bangbang Hidayat**

**1401213254**



**Universitas  
Telkom**

**S1 MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**BANDUNG**

**2025**