

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis E-Service Quality Aplikasi Bank Jago Melalui Ulasan di Google Playstore Menggunakan Metode *Text Classification* dan *Topic Modeling*”. Penyusunan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan jenjang S-1 pada Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam proses penelitian ini, penulis menerima banyak dukungan, arahan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, dan kekuatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan dan penulisan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D., sebagai Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Universitas Telkom.
4. Ibu Dian Puteri Ramadhani, S.M., M.M., sebagai dosen pembimbing dan dosen wali yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan dorongan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
5. Ibu Dr. Ir. Nora Amelda Rizal, MM, MSAE., sebagai dosen metodologi penelitian dan dosen penguji 1 yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
6. Ibu Tri Widarmanti, S.M.B., M.M., sebagai dosen penguji 2 yang telah memberikan arahan dan saran selama proses penyusunan tugas akhir ini.
7. Para dosen MBTI yang telah berbagi ilmu bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Ibu Neng Aisah, selaku orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan, doa, serta bimbingan hingga penulisan tugas akhir ini selesai.

9. Bapak Wartani, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak Heri Wahyudi, selaku orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan, doa, serta bimbingan hingga penulisan tugas akhir ini selesai.
11. Saudara penulis: Devan dan Vita yang senantiasa memberikan dukungan dalam penyusunan tugas akhir.
12. Teman-teman seperjuangan dalam penyusunan tugas akhir: Arkan, Syafei, Daniel, Dini, dan rekan-rekan MB-45-02 yang selalu bersedia berbagi ilmu terkait penyusunan tugas akhir.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung kelancaran proses penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga segala kekurangan ini dapat menjadi pelajaran untuk penelitian yang akan datang. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu.

Bandung, 7 Februari 2025



Bangbang Hidayat