

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Analisis Interaksi *User* Media Sosial Twitter untuk Membangun *Customer Engagement* pada *Online Travel Agency* (Studi Kasus Traveloka, Tiket.com, Dan Pegipegi)”. Tujuan penulisan proposal skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, 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. Kedua orangtua penulis, Bapak Victor Quintoro dan Ibu Susilawati serta kakak laki-laki Rizky Novianto dan adik perempuan Andhini Aprilia yang senantiasa bersabar dalam mendidik serta tiada hentinya memberikan do'a, motivasi, saran, dukungan moral maupun materil.
2. Bapak Herry Irawan S.T., M.M selaku dosen pembimbing penulis yang telah tulus memberikan bimbingan dan arahan selama periode bimbingan.
3. Bapak dr. Drs. Osa Omar, M.M. selaku dosen wali yang selalu memberikan energi positif kepada penulis untuk terus semangat dalam menyelesaikan pendidikan S1 di Universitas Telkom.
4. Penguji Akademik yang telah meluangkan waktunya serta memberikan kritik dan saran yang membangun bagi penulis.
5. Nuning Kristanti yang membantu memperbaiki penulisan skripsi ini, Amirotun Nafiah yang menyediakan tempat menginap untuk begadang mengerjakan skripsi, Rimba Pratama, Rafi Atha dan Mahendra Hari Utomo yang telah membantu hal-hal teknis dalam penelitian ini, Wachda Yuniar yang telah membantu penulis memperdalam dan lebih memahami materi, dan Helmi Anugrah Ilahi yang selalu menemani pengerjaan skripsi, serta pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis yang tidak bisa di sebutkan satu-persatu dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat-sahabat seperjuangan yang terus memberikan dukungan yaitu Nuning Kristanti, Putri Sulistiya, Mega Rangga Wulan, Mahendra Hari Utomo, bang Rimba Pratama,

Fajar Mashuda, Idris Siddiq, dan Helmi Anugrah Ilahi selaku sahabat sekaligus kekasih yang tidak pernah patah semangat memberikan motivasi dan dorongan untuk terus berjuang dalam kebaikan dan hal-hal positif.

7. Teman-teman serta kakak Al-Fath FEB 2016 yaitu Mega Rangga Wulan, Amirotun Nafiah, Anggun Khairunnisa, Fitta Vardila, Mutiara Larasati, Jihan, Mahendra Hari Utomo, Wachda Yuniar, Mirta Kartika, Angesty Pinakisti, Alfyyah Rahmawati, Yuni Priyanasari, Siti Masitoh, Cahyo, dan lainnya selaku teman belajar dalam perkuliahan dan teman *hang-out* bareng yang menorehkan warna-warna cerita kehidupan sebagai mahasiswa.
8. Teman-teman satu bimbingan dengan Pak Herry Irawan dan anggota Lab Social Computing and Big Data khususnya Nuning Kristanti, Aliyya, Rafi Atha, Mahendra Hari Utomo, bang Rimba Pratama, dan kak Wachda Yuniar yang memberikan saran dan masukan dalam proses pengerjaan agar penelitian terselesaikan dengan baik.
9. Teman-teman MB 40-04 angkatan 2016 yang telah sama-sama menjalani perkuliahan di Universitas Telkom.
10. Teman-teman Mobile Innovation Laboratory dan Intellectual Community terutama Yoga Widi Pamungkas, Aditia Rafif, Irwan Afandi, Naofal, Latifah, Vatana, Wiwid yang selalu siap membantu serta memberi dukungan untuk penulis.
11. Teman-teman dan kakak-kakak dari Kesatuan Aksi Mahasiswa Muslim Indonesia terutama Rochi, Fajar, Zakiy Firosoy, Andika Pradana, Eki, Fatim, dan Rifa yang telah banyak membantu penulis dalam menjalani perkuliahan di Telkom University.

Penulis menyadari bahwa penulis proposal skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada proposal skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang

Bandung, 6 Desember 2019

Meuthia Nabila Pratiwi

1401164383

