

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat beriring salam dihadiahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang menuntun manusia dari alam jahiliyah kepada alam yang penuh dengan peradaban manusia.

Penelitian ini disusun sebagai bentuk kontribusi akademik dalam bidang teknologi informasi, khususnya dalam penerapan *text mining* dan teknik *machine learning* untuk menganalisis sentimen berbasis aspek pada ulasan pelanggan aplikasi transportasi *online* secara otomatis, sehingga dapat menghasilkan informasi yang sistematis, terukur, dan mudah dipahami sebagai bahan evaluasi kualitas layanan.

Dalam penyusunan penelitian ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Nurul Hiron, M.Eng., IPU., ASEAN Eng., CIAR. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Siliwangi.
2. Bapak Ir. Rianto, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Informatika Fakultas Teknik Universitas Siliwangi.
3. Bapak Muhammad Adi Khairul Anshary, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, wawasan, dan arahan yang tak ternilai selama fase persiapan Tugas Akhir ini.

4. Bapak Hen Hen Lukmana, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan saran penting, arahan strategis, dan dukungan dalam peningkatan penelitian ilmiah ini.
5. Seluruh anggota fakultas dan staf Jurusan Informatika Universitas Siliwangi yang telah memberikan bantuan sepanjang masa perkuliahan.
6. Kedua orang tua, anggota keluarga, serta teman-teman Informatika Angkatan 2022 yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan.
7. Semua individu yang telah berkontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk keberhasilan penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penelitian ini masih memiliki berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, ini terbuka terhadap kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan di tahap selanjutnya. Diharapkan ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi yang positif bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Tasikmalaya, 13 Juli 2026

Siska Putri Apriliany Mustikasari