

**ANALISIS SENTIMEN ULASAN KONSUMEN DI GOOGLE MAPS
UNTUK OPTIMALISASI STRATEGI *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA
*COFFEE SHOP Z PURWOKERTO***

Skripsi



Disusun oleh

**Saskia Anjelita
22SB11A079**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2026

**ANALISIS SENTIMEN ULASAN KONSUMEN DI GOOGLE MAPS
UNTUK OPTIMALISASI STRATEGI *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA
*COFFEE SHOP Z PURWOKERTO***

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat sarjana S1
Pada Program Studi Bisnis Digital Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

Saskia Anjelita

22SB11A079

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2026

PERSETUJUAN

Skripsi

ANALISIS SENTIMEN ULASAN KONSUMEN DI GOOGLE MAPS UNTUK OPTIMALISASI STRATEGI *CUSTOMER* *RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* PADA *COFFEE SHOP Z PURWOKERTO*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Saskia Anjelita

22SB11A079

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 15 Desember 2025

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si.
NIDN. 0618057702

Zanuar Rifai, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0606018904

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 22 Januari 2026

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan,

Kaprodi Bisnis Digital

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.
NIK. 2022.10.1.039

PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS SENTIMEN ULASAN KONSUMEN DI GOOGLE MAPS
UNTUK OPTIMALISASI STRATEGI *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA
*COFFEE SHOP Z PURWOKERTO***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Saskia Anjelita

22SB11A079

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 22 Januari 2026

Yusyida Munsa Idah, S.E., M.M.
NIDN. 0613037502

Siti Alvi Sholikhatin, M.Kom.
NIDN. 0608118904

Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si.
NIDN. 0618057702

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 22 Januari 2026
Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan,

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Saskia Anjelita
NIM : 22SB11A079
Program Studi : Bisnis digital
Fakultas : Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Sentimen Ulasan Konsumen di Google Maps
Untuk Optimalisasi Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) Pada *Coffee Shop Z* Purwokerto
Dosen Pembimbing 1 : Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si.
Dosen Pembimbing 2 : Zanuar Rifai, S.Kom., M.MSI.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 15 Desember, 2025

Yang menyatakan,

Bermaterai

10000

Saskia Anjelita

NIM. 22SB11A079

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan penuh rasa syukur atas kehadiran Allah SWT, sehingga skripsi ini dapat terlaksana dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang sangat saya cintai dan sayangi yang selalu mendukung saya dalam keadaan apapun, maka penelitian ini saya persembahkan sebagai bentuk ungkapan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Allah SWT, karena atas izin dan kehendaknya penulis diberikan kekuatan mental, kesehatan, segala hal-hal baik yang tidak bisa disebutkan satu-satu, dan kemudahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Mama saya satu-satunya di dunia ini yang paling saya sayangi. Terimakasih karena telah melahirkan dan membesarkan saya selama ini. Terimakasih selalu mendukung mimpi-mimpi saya dan selalu mengupayakan apapun yang saya inginkan.
3. Kakak saya sekaligus saudara saya satu-satunya yang selalu mendukung saya dan menjadi penyemangat saya untuk menyelesaikan skripsi.
4. Sepupu dan sahabat saya yang selalu menjadi tempat berbagi cerita dan selalu mendukung saya dalam segala hal sehingga saya berada di tahap ini.
5. Sahabat saya, Ayu Sulistiarini, Salis Nisaul kharomah, Fely Veronica, Nova Syfa Dwi Laedy Anggraeni yang telah membantu, merawat, dan mendukung penulis secara tulus.

6. Diri saya sendiri Saskia Anjelita, terimakasih banyak atas kerja kerasmu selama ini, terimakasih telah tetap melangkah maju sejauh ini. Setelah ini bukanlah akhir dari mimpimu, tetapi ini baru permulaan untuk ke langkah selanjutnya dan apapun yang terjadi di depan, kamu pasti bisa.



HALAMAN MOTTO

"Aku sungguh ingin melakukannya dengan sebaik mungkin, tetapi semua berjalan tidak sesuai harapan, namun di sinilah aku benar-benar mengejar mimpiku, meski dingin dan berat, aku akan tetap bertahan"

(Xdinary Heroes)

“Mimpi itu harus besar, agar saat hancur serpihan pecahannya juga besar”

(Vernon Seventeen)

“Jadi orang jangan pesimis, apapun yang terjadi yang penting kita usaha, semuanya pasti ada jalannya”

(Mama)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Sentimen Konsumen Dari Google Maps Untuk Optimalisasi Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) Pada *Coffee Shop Z*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Bisnis Digital (S.Bns) di Universitas Amikom Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mengalami berbagai kendala dan keterbatasan. Namun, berkat bimbingan, arahan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom, M.Si. selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Dr. Arief Adhy Kurniawan S.E., M.Si. selaku Kepala Program Studi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto.
4. Ibu Dr. Melia Dianingrum S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.

5. Bapak Zanuar Rifai, S.Kom., M.MSI. selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan banyak bantuan, arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.
6. Ibu Alvi Sholikhatin M.Kom. selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memotivasi, membantu, dan mendukung penulis selama perkuliahan.
7. Ibu Yusyida S.E., M.M. selaku dosen pendamping program PKM-K yang telah banyak memberikan motivasi, bimbingan, dan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Bapak dan Ibu Dosen Bisnis Digital yang memberikan banyak ilmu dan pengalaman yang berharga bagi penulis.
9. Kedua orang tua, Mama Ela Setia Komala dan Papa Yopi Yosanta serta Kakak Ravi Attarik Yoputra S.Sn yang telah banyak memberikan doa, cinta, kasih sayang, dan dukungan hingga akhir.
10. Sepupu sekaligus sahabat, Chintya Monica Salim S.Ds. yang telah memberikan banyak kekuatan dan dukungan yang tulus.
11. Teman seperjuangan Sabita Salsabila, Salis Nisaul kharomah, Fely Veronica, Nova Syfa Dwi Laedy Anggraeni, Farhan Rafi Ramadhan, Muhammad Khusnan Zakaria, Jihan Salsabila, Syiva Alfariza, Retia Aisha Putri, Lilian Bening Jati, Keniza Afrilia, dan Solihatun Havidah, yang telah banyak memberikan bantuan, semangat dan selalu menemani penulis selama perkuliahan.

12. Anggota Xdinary Heros, Seventeen, Lany, Taylor Swift, Hindia, Nadin Amizah, Ria sw, Cortis, Bigbang dan Chibi Maruko Chan yang telah menemani penulis menyelesaikan skripsi melalui karyanya yang luar biasa.

Purwokerto, 13 Desember 2025

Penulis

