

## DAFTAR PUSTAKA

- Adare, D., & Lenzun, J. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 1237–1245.
- Aditiya, P., Enri, U., & Maulana, I. (2022). Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi Myim3 Pada Situs Google Play Menggunakan Support Vector Machine. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(4), 1020–1028.  
<https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i4.4673>
- Afdal, M., & Waroka, L. (2022). Shopee Application Review Classification Using Probabilistic Neural Network Algorithm And K-Nearest Neighbor Klasifikasi Ulasan Aplikasi Shopee Menggunakan Algoritma Probabilistic Neural Network Dan K-Nearest Neighbor. *IJRSE (Indonesian Journal of Informatic Research and Software Engineering)*, 2(1), 49–58.
- Al-Otaibi, S., Alnassar, A., Alshahrani, A., Al-Mubarak, A., Albugami, S., Almutiri, N., & Albugami, A. (2018). Customer satisfaction measurement using sentiment analysis. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 9(2), 106–117. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2018.090216>
- Aleryani, A. Y. (2016). Comparative Study between Data Flow Diagram and Use Case Diagram. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 6(3), 124.  
[www.ijsrp.org](http://www.ijsrp.org)
- Alhakiem, H. R., & Setiawan, E. B. (2022). Aspect-Based Sentiment Analysis on Twitter Using Logistic Regression with FastText Feature Expansion. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 6(5), 840–846.  
<https://doi.org/10.29207/resti.v6i5.4429>
- Andrew, Dazki, E., & Indrajit, R. E. (2022). Analisis Sentimen Kepuasan Pelanggan pada Penyedia Layanan Pengantaran Makanan. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(3), 1699–1708. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i3.2196>
- Anggina, S., Setiawan, N. Y., & Bachtiar, F. A. (2022). Analisis Ulasan Pelanggan Menggunakan Multinomial Naïve Bayes Classifier dengan Lexicon-Based dan TF-IDF Pada Formaggio Coffee and Resto. *Is The Best Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise*, 7(1), 76–90.  
<https://doi.org/10.34010/aisthebest.v7i1.7072>
- APJII. (2022). Profil Internet Indonesia 2022. *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*, 1–104.
- Aslam, N., Ramay, W. Y., Xia, K., & Sarwar, N. (2020). Convolutional neural network based classification of app reviews. *IEEE Access*, 8, 185619–185628.  
<https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.3029634>
- Atimi, R. L., & Pratama, E. E. (2022). Implementasi Model Klasifikasi Sentimen Pada Review Produk Lazada Indonesia. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 8(1), 88–96.  
<https://doi.org/10.34128/jsi.v8i1.419>

- Azis, H., Purnawansyah, P., Fattah, F., & Putri, I. P. (2020). Performa Klasifikasi K-NN dan Cross Validation Pada Data Pasien Pengidap Penyakit Jantung. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 12(2), 81–86. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v12i2.507.81-86>
- Burges, C. J. C. (1998). A Tutorial on Support Vector Machines for Pattern Recognition. *Data Mining and Knowledge Discovery*, 2(2), 121–167. <https://doi.org/10.1023/A:1009715923555>
- Chandani, V., Wahono, R. S., & Purwanto. (2015). Komparasi Algoritma Klasifikasi Machine Learning Dan Feature Selection pada Analisis Sentimen Review Film. *Journal of Intelligent Systems*, 1(1), 55–59.
- Fatty Ariani, & Andi Taufik. (2020). Perbandingan Metode Klasifikasi Data Mining untuk Prediksi Tingkat Kepuasan Pelanggan Telkomsel Prabayar. *SATIN - Sains Dan Teknologi Informasi*, 6(2), 46–55. <https://doi.org/10.33372/stn.v6i2.666>
- Fitriyah, N., Warsito, B., & Maruddani, D. A. I. (2020). Analisis Sentimen Gojek Pada Media Sosial Twitter Dengan Klasifikasi Support Vector Machine (Svm. *Jurnal Gaussian*, 9(3), 376–390. <https://doi.org/10.14710/j.gauss.v9i3.28932>
- Josen Limbong, J. A., Sembiring, I., Dwi Hartomo, K., Kristen Satya Wacana, U., & Korespondensi, P. (2019). Analisis Klasifikasi Sentimen Ulasan Pada E-Commerce Shopee Berbasis Word Cloud Dengan Metode Naive Bayes Dan K-Nearest Neighbor Analysis of Review Sentiment Classification on E-Commerce Shopee Word Cloud Based With Naive Bayes and K-Nearest Neighbor Meth. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 9(2), 347–356. <https://doi.org/10.25126/jtiik.202294960>
- Julia, F., Fitra Abdurrachman, B., & Alfi Nur, R. (2019). Klasifikasi Customer Intent untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode Support Vector Machine pada Restoran Bakso President. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(10), 9867–9875. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Khalil, T. M., & Sahid. (2022). Klasifikasi Informasi Hoaks pada Media Sosial Twitter menggunakan Algoritma Random Forest berbasis Particle Swarm Optimization. *Jurnal Kajian Dan Terapan Matematika*, 8(November), 199–209.
- Kumar, S., & Zymbler, M. (2019). A machine learning approach to analyze customer satisfaction from airline tweets. *Journal of Big Data*, 6(1), 1–16. <https://doi.org/10.1186/s40537-019-0224-1>
- Kurniawan, S., Gata, W., Ayu Puspitawati, D., Tabrani, M., & Novel, K. (2019). Perbandingan Metode Klasifikasi Analisis Sentimen Tokoh Politik Pada Komentar Media Berita Online. *RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 3(2), 176–183.
- Mutawalli, L., Zaen, M. T. A., & Bagye, W. (2019). KLASIFIKASI TEKS SOSIAL MEDIA TWITTER MENGGUNAKAN SUPPORT VECTOR MACHINE (Studi Kasus Penusukan Wiranto). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Elektronik*, 2(2), 43. <https://doi.org/10.36595/jire.v2i2.117>
- Parasati, W., Abdurrachman Bachtiar, F., & Setiawan, N. Y. (2020). Analisis Sentimen Berbasis Aspek pada Ulasan Pelanggan Restoran Bakso President Malang dengan

- Metode Naïve Bayes Classifier. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(4), 1090–1099. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Pratama, E. E., & Trilaksono, B. R. (2015). Klasifikasi Topik Keluhan Pelanggan Berdasarkan Tweet dengan Menggunakan Penggabungan Feature Hasil Ekstraksi pada Metode Support Vector Machine (SVM). *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika (JEPIN)*, 1(2), 53–59.
- Prayoginingsih, S., & Kusumawardani, R. P. (2018). Klasifikasi Data Twitter Pelanggan Berdasarkan Kategori myTelkomsel Menggunakan Metode Support Vector Machine (SVM). *Sisfo*, 07(02), 165-180 Sistem. <https://doi.org/10.24089/j.sisfo.2018.01.002>
- Pressman, R. S. (2012). *Rekayasa Perangkat Lunak : Pendekatan Praktisi Edisi 7*. Yogyakarta : ANDI YOGYAKARTA.
- Putri, M. I., & Kharisudin, I. (2022). Penerapan Synthetic Minority Oversampling Technique (SMOTE) Terhadap Analisis Sentimen Data Review Pengguna Aplikasi Marketplace Tokopedia. *PRISMA, Prosiding Seminar Nasional Matematika*, 5, 759–766. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/prisma/>
- Rani, A., Kumar, N., Kumar, J., & Sinha, N. K. (2022). Machine learning for soil moisture assessment. *Deep Learning for Sustainable Agriculture*, 143–168. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-323-85214-2.00001-X>
- Resmiati, R., & Arifin, T. (2021). Klasifikasi Pasien Kanker Payudara Menggunakan Metode Support Vector Machine dengan Backward Elimination. *Sistemasi*, 10(2), 381. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v10i2.1238>
- Retnoningsih, E., & Pramudita, R. (2020). Mengenal Machine Learning Dengan Teknik Supervised Dan Unsupervised Learning Menggunakan Python. *Bina Insani Ict Journal*, 7(2), 156. <https://doi.org/10.51211/biict.v7i2.1422>
- Rezki, M., Kholifah, D. N., Faisal, M., Priyono, P., & Suryadithia, R. (2020). Analisis Review Pengguna Google Meet dan Zoom Cloud Meeting Menggunakan Algoritma Naïve Bayes. *Jurnal Infortech*, 2(2), 264–270. <https://doi.org/10.31294/infortech.v2i2.9286>
- Rianti, D. L., Umaidah, Y., & Voutama, A. (2021). Tren Marketplace Berdasarkan Klasifikasi Ulasan Pelanggan Menggunakan Perbandingan Kernel Support Vector Machine. *STRING (Satuan Tulisan Riset Dan Inovasi Teknologi)*, 6(1), 98. <https://doi.org/10.30998/string.v6i1.9993>
- Rianto, M. R., Setyawati, N. W., Rohaeni, H., & Woelandari, D. S. (2022). Pengaruh Harga, Promosi dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Telkomsel Pada Generasi Milenial Muslim di Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(2), 2159–2166.
- Roihan, A., Sunarya, P. A., & Rafika, A. S. (2020). Pemanfaatan Machine Learning dalam Berbagai Bidang: Review paper. *IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)*, 5(1), 75–82. <https://doi.org/10.31294/ijcit.v5i1.7951>
- Romadoni, F., Umaidah, Y., & Sari, B. N. (2020). Text Mining Untuk Analisis Sentimen Pelanggan Terhadap Layanan Uang Elektronik Menggunakan Algoritma Support

- Vector Machine. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 9(2), 247–253. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v9i2.903>
- Sari, A. E., Widowati, S., & Lhaksana, K. M. (2019). Klasifikasi Ulasan Pengguna Aplikasi Mandiri Online di Google Play Store dengan Menggunakan Metode Information Gain dan Naive Bayes Classifier. *E-Proceeding of Engineering*, 6(2), 9143–9157.
- Sari, F. V., & Wibowo, A. (2019). Analisis Sentimen Pelanggan Toko Online Jd.Id Menggunakan Metode Naïve Bayes Classifier Berbasis Konversi Ikon Emosi. *Jurnal SIMETRIS*, 10(2), 681–686.
- Sebastian, D. (2019). Implementasi Algoritma K-Nearest Neighbor untuk Melakukan Klasifikasi Produk dari beberapa E-marketplace. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 5(1), 51–61. <https://doi.org/10.28932/jutisi.v5i1.1581>
- Sekar Jatiningrum, W., Tuhpatul Anwariah, S., Puja Ruminda Afdilla, & Tama Riki P. (2019). *Analytical Hierarchy Process Dalam Pemilihan Operator Seluler Untuk Paket Internet Mahasiswa Teknik Industri Universitas Ahmad Dahlan. 1 No. 1*, 7–12.
- Sikumbang, E. D., Ariani, F., Handayani, T., & Ramanda, K. (2022). Penerapan Algoritma C. 45 Untuk Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan Kartu Telkomsel Prabayar. 6(September), 811–820.
- Sofyan, A., & Santosa, S. (2016). Text Mining Untuk Klasifikasi Pengaduan Pada sistem lapor Menggunakan Metode C4.5 Berbasis Forward Selection. *Jurnal Teknologi Informasi*, 12(1), 74–83.
- Somantri, O., & Apriliani, D. (2018). Support Vector Machine Berbasis Feature Selection Untuk Sentiment Analysis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Warung dan Restoran Kuliner Kota Tegal. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(5), 537. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201855867>
- Willianto, T., Supryadi, & Wibowo, A. (2020). Sentiment Analysis on E-commerce Product using Machine Learning and Combination of TF-IDF and Backward Elimination. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 8(6), 2862–2867. <https://doi.org/10.35940/ijrte.f7889.038620>
- Wisnu, H., Afif, M., & Ruldevyani, Y. (2020). Sentiment analysis on customer satisfaction of digital payment in Indonesia: A comparative study using KNN and Naïve Bayes. *Journal of Physics: Conference Series*, 1444(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1444/1/012034>