

DAFTAR PUSTAKA

- Akerkar, R. (2018). *Artificial Intelligence For Business*. Springer International Publishing. <https://Books.Google.Co.Id/Books?Id=7mtguaeacaaj>
- Amrullah, A. Z., Sofyan Anas, A., & Hidayat, M. A. J. (2020). Analisis Sentimen Movie Review Menggunakan Naive Bayes Classifier Dengan Seleksi Fitur Chi Square. *Jurnal*, 2(1), 40–44. <https://Doi.Org/10.30812/Bite.V2i1.804>
- Buyung, Y. (2019). Pengaruh Mix Marketing Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Siswa Kursus Bahasa Inggris. *Jurnal Bisnisan : Riset Bisnis Dan Manajemen*.
- Creswell, J. W. (2017). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed (Edisi Ketiga)*. Pustaka Pelajar.
- Dwi Juniansyah, B., Redy Susanto, E., & Deni Wahyudi, A. (2020). Pembuatan E-Commerce Pemesanan Jasa Event Organizer Untuk Zero Seven Entertainment. *Jurnal Tekno Kompak*, 14(1), 41–46. <https://Ejurnal.Teknokrat.Ac.Id/Index.Php/Teknokompak/Article/View/499>
- Domingo, L. M., Martín, J. C., & Mandsberg, G. (2019). Social Media As A Resource For Sentiment Analysis Of Airport Service Quality (Asq). *Journal Of Air Transport Management*.
- Estika, I. D., Darmawan, I., & Pratiwi, O. N. (2021). Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Untuk Peningkatan Layanan Menggunakan Algoritma Naïve Bayes (Studi Kasus: Bukalapak). *Eproceedings Of Engineering*.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Efendi, M. B., Sudarso, A., Purba, B., Sisca, D. L., Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Hawkins, D. I., & Mothersbaugh, D. L. (2010). *Consumer Behavior Building Marketing Strategy (Eleventh Edition)*. Boston: Mcgraw Hill-Irwin.
- Hidayat, Zubaidah Hanum & Sahral. (2017). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Sepatu Merek Nike Di Kota Medan. *Jurnal Bisnis Administrasi*, 06, 37–43.

- Indrawan, D., & Jalilah, S. R. (2021). Metode Kombinasi/Campuran Bentuk Integrasi Dalam Penelitian. *Jurnal Studi Guru Dan Pembelajaran*, 4(3), 735–739. <https://doi.org/10.30605/Jsgp.4.3.2021.1452>
- Irawan, H., Akmalia, G., & Masrury, R. A. (2019). Mining Tourist's Perception Toward Indonesia Tourism Destination Using Sentiment Analysis And Topic Modelling. *Journal Of Acm International Conference*.
- Iskandar Zulkarnain Maulana Putra, T., Farhan Bukhori, A., Ilmu Pengetahuan Alam, Dan, & Gadjah Mada, U. (2022). Model Klasifikasi Berbasis Multiclass Classification Dengan Kombinasi Indobert Embedding Dan Long Short-Term Memory Untuk Tweet Berbahasa Indonesia (Classification Model Based On Multiclass Classification With A Combination Of Indobert Embedding And Long . *Jurnal Ilmu Siber Dan Teknologi Digital (Jisted)*, 1(1), 1–28. <https://doi.org/10.35912/Jisted.V1i1.1509>
- Jo, T. (2019). *Text Mining*. Springer International Publishing.
- Jozuna, A. E. ;, & Dewi, C. K. (2020). Pengaruh Delivery Speed, Shipment Tracking, Dan Trust, Dalam Menciptakan Attitude Shopee Express Dan Niat Pembelian Online Di Shopee. *Eproceedings ...*, 7(2), 6333–6345. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/13996>
- Karsito, & Susanti Santi. (2019). Klasifikasi Kelayakan Peserta Pengajuan Kredit Rumah Dengan Algoritma Naive Bayes Di Perumahan Azzura Residence. *Jurnal Teknologi Pelita Bangsa*, 9, 43–48.
- Khairunnisa, S., Adiwijaya, A., & Faraby, S. Al. (2021). Pengaruh Text Preprocessing Terhadap Analisis Sentimen Komentar Masyarakat Pada Media Sosial Twitter (Studi Kasus Pandemi Covid-19). *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(2), 406. <https://doi.org/10.30865/Mib.V5i2.2835>
- Kreutzer, R., & Sirrenberg, M. (2020). *Understanding Artificial Intelligence: Fundamentals, Use Cases And Methods For A Corporate Ai Journey*. Springer. <https://books.google.co.id/books?id=Z46tzqeacaj>
- Lestari, A. R. T., Perdana, R. S., & Fauzi, M. A. (2017). Analisis Sentimen Tentang Opini Pilkada Dki Jakarta 2017 Pada Dokumen Twitter Berbahasa Indonesia

- Menggunakan Naïve ... Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer, 1(December).
- Liedfray, T., Waani, F. J., & Lasut, J. J. (2022). Peran Media Sosial Dalam Mempererat Interaksi Antar Keluarga Di Desa Esandom Kecamatan Tombatu Timur Kabupaten Tombatu Timur Kabupaten Minasa Tenggara. *Jurnal Ilmiah Society*, 2(1), 2.
- Liu, B. (2010). Sentiment Analysis And Subjectivity. *Handbook Of Natural Language Processing*, Second Edition, 627–666.
- Lorenzi, N., Akuntansi, P., Ekonomi, F., Indonesia, U. A., Barat, K. B., Sudjiman, L. S., Ekonomi, F., Indonesia, U. A., & Barat, K. B. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Advent Indonesia). 9(2), 303–311.
- Marianti, M. M. (2009). Pengukuran Kualitas Jasa. *Pengukuran Kualitas Jasa*.
- Masrury, R. A., Fannisa, & Alamsyah, A. (2019). Analyzing Tourism Mobile Applications Perceived Quality Using Sentiment Analysis And Topic Modelling. *International Conference On Information And Communication Technology (Icoict)*.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Musu, W., Ibrahim, A., & Heriadi. (2021). Pengaruh Komposisi Data Training Dan Testing Terhadap Akurasi Algoritma C4 . 5. *Prosiding Seminar Ilmiah Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, X(1), 186–195.
- Nabila, A., Terapan, F. I., & Telkom, U. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi Tahun 2022 The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction Using Importance Perform.
- Nugraha, N. M., & Hisniati, S. B. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang (Cargo Airlines) Dngan Metode Servqual Di Pt. Ghita Avia Trans. *Jurnal Ekonomi Perdesaan*, 3(June 2019), 0–11. <https://www.researchgate.net/profile/Nugi->

Nugraha/Publication/349537212_Analisis_Kualitas_Pelayanan_Jasa_Pengiriman_Barang_Cargo_Air_Lines_Dengan_Metode_Servqual_Di_Pt_Ghita_Avia_Trans/Links/603575204585158939c596c9/Analisis-Kualitas-Pelayanan-Jasa-Pengir

- Nurfadila, N., Ariyanti, M., & Tianasari, N. (N.D.). Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking New Livin ' By Mandiri Menggunakan Sentiment Analysis Service Quality Analysis Of New Livin ' By Mandiri Mobile Banking Using.
- Nurhuda, F., Sihwi, S. W., & Doewes, A. (2013). Analisis Sentimen Masyarakat Terhadap Calon Presiden Indonesia 2014 Berdasarkan Opini Dari Twitter Menggunakan Metode Naive Bayes Classifier. *Itsmart: Jurnal Teknologi Dan Informasi*, 2(2), 35–42.
- Utami, I. W. (2017). *Perilaku Konsumen, Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian*. Cv Pustaka Bengawan.
- Paridawati, I., Daulay, M. I., & Amalia, R. (2021). Persepsi Orangtua Terhadap Penggunaan Smartphone Pada Anak Usia Dini Di Desa Indrasakti Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. *Journal Of Teacher Education*, 2(2), 28–34.
- Pintoko, B. M., & L., K. M. (2018). Analisis Sentimen Jasa Transportasi Online Pada Twitter Menggunakan Metode Naive Bayes Classifier. *E-Proceeding Of Engineering*, 5(3), 8121–8130.
- Prasetiawan, F., Widiyanesti, S., & Widarmanti, T. (2022). Analisis Sentimen Mengenai Kualitas Layanan Jasa Ekspedisi Barang Sicepat Di Media Sosial Twitter. *E-Proceeding Of Management*, 9(2), 147–160.
- Pratmanto, D., Rousyati, R., Wati, F. F., Widodo, A. E., Suleman, S., & Wijianto, R. (2020). App Review Sentiment Analysis Shopee Application In Google Play Store Using Naive Bayes Algorithm. *Journal Of Physics: Conference Series*.
- Pratiwi, E. O., & Yustanti, W. (2021). Analisis Sentimen Kualitas Layanan Teknologi Pembayaran Elektronik Pada Twitter (Studi Kasus Ovo Dan Dana). *Journal Of Emerging Information System And Business Intelligence (Jeisbi)*.
- Putra, T. I., Suprpto, & Bukhori, A. F. (2022). Model Klasifikasi Berbasis Multiclass Classification Dengan Kombinasi Indobert Embedding Dan Long

- Short- Term Memory Untuk Tweet Berbahasa Indonesia (Classification Model Based On Multiclass Classification With A Combination Of Indobert Embedding And Long. *Jurnal Ilmu Siber Dan Teknologi Digital (Jisted)*).
- Putri, N. N. S., Alamsyah, A., & Widiyanesti, S. (2020). Fulfillment And Responsiveness On Online Travel Agencies Using Multiclass Classification. 2020 8th International Conference On Information And Communication Technology, Icoict 2020, June. <https://doi.org/10.1109/Icoict49345.2020.9166457>
- Rachmad, Y. E., Sudiarti, S., Turi, L. O., Fajariana, D. E., Kisworo, Y., Suryawan, R. F., Tanadi, H., Kusnadi, K., Susilawati, E., Yusran, R. R., Juminawati, S., Sukrisno, A., & Kutoyo, M. S. (2022). Manajemen Pemasaran. In S. S. Atmodjo (Ed.), *Eureka Media Aksara*. Eureka Media Aksara.
- Saputro, I. W., & Sari, B. W. (2020). Uji Performa Algoritma Naïve Bayes Untuk Prediksi Masa Studi Mahasiswa. *Creative Information Technology Journal*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.24076/Citec.2019v6i1.178>
- Sari, A. C., Hartina, R., Awalia, R., Irianti, H., & Ainun, N. (2018). Komunikasi Dan Media Sosial. *Jurnal The Messenger*, 3(2), 69.
- 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.
- Sari, P., Alamsyah, A., & Wibowo, S. (2018). Measuring E-Commerce Service Quality From Online Customer Review Using Sentiment Analysis. *Journal Of Physics: Conference Series*, 971, 12053. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/971/1/012053>
- Sari, P. K., Alamsyah, A., & Wibowo, S. (2018). Measuring E-Commerce Service Quality From Online Customer Review Using Sentiment Analysis. *Journal Of Physics: Conference Series*, 971(1), 012053. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/971/1/012053>
- Sasmita, D., Ariyanti, M., & Febrianta, Y. (2021). Analisis Kualitas Layanan Pada Platform E-Commerce Di Indonesia Menggunakan Topic Modeling Dan Analisis Sentimen (Studi Kasus: Tokopedia, Shopee, Bukalapak) Service

- Quality Analysis On E-Commerce Platform In Indonesia Using Topic Modeling And Sentiment Ana. 8(1), 14–26.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. New York: Wiley.
- Septian, J. A., Fachrudin, T. M., & Nugroho, A. (2019). Analisis Sentimen Pengguna Twitter Terhadap Polemik Persepakbolaan Indonesia Menggunakan Pembobotan Tf-Idf Dan K-Nearest Neighbor. *Journal Of Intelligent System And Computation*, 1(1), 43–49. <https://doi.org/10.52985/insyst.v1i1.36>
- Shalehanny, S., Triayudi, A., & Handayani, E. T. (2021). Public's Sentiment Analysis On Shopee-Food Service Using Lexicon-Based And Support Vector Machine. *Jurnal Riset Informatika*.
- Solomon, M. R. (2020). *Consumer Behavior: Buying, Having, And Being* (13th Ed). Hoboken: Pearson.
- Subhan, M., Sudarsono, A., & Barakbah, A. (2018). Classification Of Radical Web Content In Indonesia Using Web Content Mining And K-Nearest Neighbor Algorithm. *Emitter International Journal Of Engineering Technology*, 5, 328. <https://doi.org/10.24003/emitter.v5i2.214>
- Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Pt Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif , Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R &D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D., & Susanti, F. E. (2015). *Manajemen pemasaran jasa; merencanakan, mengelola dan membidik pasar jasa*. Yogyakarta.
- Susanto, R. (2020). Pengaruh Persepsi Konsumen Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pt. Sicepat Ekspres Cabang Brigjend Katamso Medan. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya*.
- Taulli, T. (2019). *Artificial Intelligence Basics*. In *Artificial Intelligence Basics*. <https://doi.org/10.1007/978-1-4842-5028-0>
- Trivedi, D., & Bhatt, A. (2019). *Assessment Of E-Service Quality In Academic Libraries: Models & Innovative Practice*. *The Role Of Library & Information*

- Services In The New Millennium, August. [Www.DigiquaL.Org/About](http://www.DigiquaL.Org/About)
- Valdivia, A., Luzón, M. V., Cambria, E., & Herrera, F. (2018). Consensus Vote Models For Detecting And Filtering Neutrality In Sentiment Analysis. *Information Fusion*, 44, 126–135. <https://doi.org/10.1016/j.inffus.2018.03.007>
- Wahyono, I. S. (2022). Media Sosial Dan Kualitas Layanan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Media Sosial Toko Buku Online Redaksi Loveable). *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 1(1), 30. <https://doi.org/10.32897/jiim.2022.1.1.1643>
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Widiana, M. E. (2020). *Buku Ajar Pengantar Manajemen*. Kab. Banyumas: Cv. Pena Persada.
- Wijaya, M. H., & Rizani, N. C. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Shopee Express Dengan Metode Servqual. *Presisi*, 24(1), 41–50. <https://ejournal.istn.ac.id/index.php/presisi/article/view/1145/763>
- Winarti, T., Kerami, J., & Sudiro, S. (2017). Determining Term On Text Document Clustering Using Algorithm Of Enhanced Confix Stripping Stemming. *International Journal Of Computer Applications*, 157, 8–13. <https://doi.org/10.5120/ijca2017912761>