

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. (2024, March 29). *Rekomendasi Bakmi Enak di Surabaya, Dijamin Bikin Ketagihan!* . Retrieved from Jawapos Radar Jombang: <https://radarjombang.jawapos.com/ragam/664495223/rekomendasi-bakmi-enak-di-surabaya-dijamin-bikin-ketagihan>
- Aditi, B., & Pentana, S. (2019). Analisis Pengaruh Pengembangan UMKM, Trust dan Keunggulan Bersaing terhadap Perkembangan Ekonomi Kreatif di Kota Medan. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(2). .
- Ahmed, C., Elkorany, A., & Elsayed, E. (2023). Prediction of customer's perception in social networks by integrating sentiment analysis and machine learning. *Journal of Intelligent Information Systems* , 829-851.
- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Hubungan Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 11(2), 269-283.
- Akwila, T., Nurmanto, V. C., & Parantika, A. (2023). Wisata Gastronomi Sebagai Daya Tarik Destinasi di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 467-476.
- Alamsyah, A., Rizkika, W., Nugroho, D. D., Renaldi, F., & Saadah, S. (2019). Dynamic large scale data on twitter using sentiment analysis and topic modeling. *2018 6th International Conference on Information and Communication Technology (ICoICT)*, 254-258.
- Aliyah, A. H. (2022). Peran Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Welfare: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 64-72.
- Altman, D. G. (1991). *Practical Statistics for Medical Research*. London: Chapman and Hall.
- Aly, M. (2005). Survey on Multiclass Classification Methods. *Technical Report, Caltech*, 1-9.

- Amalia, B. S., Umaidah, Y., & Mayasari, R. (2021). Analisis Sentimen Review Pelanggan Restoran Menggunakan Algoritma Support Vector Machine Dan K-Nearest Neighbor. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 19(1), 28-34. doi:<http://dx.doi.org/10.24014/sitekin.v19i1.14861>
- Anggraeni, F. D., Hardjanto, I., & Hayat, A. (2019). Pengembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) Melalui Fasilitas Pihak Eksternal dan Potensi Internal (Studi Kasus pada Kelompok Usaha "Emping Jagung" di Kelurahan Pandanwangi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 6), 1286-1295.
- Anugrah, R., Danial, R. D., & Mulia, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada: Pelanggan Hotel Berbintang Di Kota Sukabumi. *Jimek : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi* , 67-75.
- Apriani, R., & Gustian, D. (2019). Analisis Sentimen Dengan Naive Bayes Terhadap Komentar Aplikasi Tokopedia. *Jurnal Rekayasa Teknologi Nusa Putra*, 6(1), 54-62. doi:<https://doi.org/10.52005/rekayasa.v6i1.86>
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmara, R., Basuki, A., & Al Rasyid, M. U. (2020). Analisis Sentimen Temporal tentang Kuliner di Kota Surabaya Berbasis Gender menggunakan Bahasa Indonesia. *Technomedia Journal (TMJ)* Vol.5 No.1 , 67-81.
- Astuti, Y., Ruldeviyani, Y., Salbari, F., & Prayogi, A. (2023). Sentiment Analysis of Electricity Company Service Quality . *JURNAL RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, 389-396.
- Bhatia, P. (2019). *Data Mining and Data Warehousing: Principles and Practical Techniques*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cahyani, W., & Sulistyowati, R. (2021). Pengaruh Sales Promotion Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Bioskop Melalui Aplikasi TIX ID (Studi pada Pengguna Aplikasi TIX ID di Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 1055-1061.

- David, F. R. (2017). *Strategic Management: A Competitive Advantage Approach, Concepts and Cases (16th ed.)*. London: Pearson Education.
- David, L., & Albert, J. (1984). *Consumer Behavior Concept and Application (2nd ed.)*. New York: Mc. Graw Hill Book Co.
- Dean, J. (2014). *Big Data, Data Mining, and Machine Learning: Value Creation for Business Leaders and Practitioners*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Ernawati, Mardikaningsih, R., Darmawan, D., & Sinambela, E. A. (2022). Pengembangan Keunggulan Kompetitif UMKM Melalui Strategi Orientasi Pasar dan Inovasi Produk. *Jurnal Industri Kreatif dan Kewirausahaan*, 144-153.
- Fahmi, F. A., & Heru, H. (2019). Pengaruh Layanan Informasi Dengan Media Film Terhadap Kewaspadaan Siswa Tentang Pelecehan Seksual di Kelas VIII-C SMPN 1 Matesih Tahun Pelajaran 2018/2019. *Jurnal Medi Kons*, 34-49.
- Fatyandari, A. N., Susanto, S., Angeline, F., Richelle Chan, K., Katherine, Go, M., & Surya, P. (2023). Analisa Kompetitor hingga Dinamika Kompetitif pada Bisnis Kafe Catarina. *Jurnal Mirai Management*, 220-229.
- Feldman, R., & James, S. (2007). *The Text Mining Handbook*. New York: Cambridge University Press.
- Han, J., Pei, J., & Kamber, M. (2012). *Data Mining: Concepts and Techniques*. Amsterdam: Morgan Kaufmann.
- Hardani, Andriani, H., & Ustiawaty, J. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hardani, S. N. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Hariani, M. (2022). Determination of a Marketing Strategy to Develop Shrimp Crackers MSMEs Using the Swot Method. *International Journal of Service Science Management, Engineering, and Technology*, 2(1), 24-30.

- Heizer, J., & Render, B. (2015). *Manajemen Operasi. Edisi 11*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hendro. (2011). *Dasar-dasar Kewirausahaan Panduan bagi Mahasiswa untuk Mengenai Memahami, dan Memasuki Dunia Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Hermawan, A., Jowensen, I., Junaedi, & Edy. (2023). Implementasi Text-Mining untuk Analisis Sentimen pada Twitter dengan Algoritma Support Vector Machine. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 129-137.
- Hofmann, M., & Klinkenberg, R. (2016). *RapidMiner: Data Mining Use Cases and Business Analytics Applications*. Boca Raton: CRC Press.
- Indarwati, K. D., & Februariyanti, H. (2023). Analisis Sentimen Terhadap Kualitas Pelayanan Aplikasi Gojek Menggunakan Metode Naive Bayes Classifier. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)* , 10(1), 1-12. doi:<https://doi.org/10.35957/jatisi.v10i1.2643>
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Indrawati, I., Ramantoko, G., Widarmanti, T., Aziz, I. A., & Khan, F. U. (2022). Utilitarian, hedonic, and self-esteem motives in online shopping. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 26(2).
- Irawan, H., Akmalia, G., & Masrury, R. (2019). Mining tourist's perception toward Indonesia tourism destination using sentiment analysis and topic modelling. *ACM International Conference Proceeding Series*, 7-12.
- Irwansyah, R., Listya, K., & Setiorini, A. (2021). *Perilaku Konsumen*. Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- Ismagilova, E., Dwivedi, Y., Slade, E., & Williams, M. (2017). *Electronic Word of Mouth (eWOM) in the Marketing Context: A State of the Art Analysis and Future Directions*. New York City: Springer International Publishing.

- Jatim, B. (2019). *Analisis Hasil SE2016 Lanjutan Potensi Peningkatan Kinerja Usaha Mikro Kecil Provinsi Jawa Timur*. Surabaya: PT. Sinar Murni Indoprinting. Retrieved from BPS Jatim.
- Judge, T., & Robbins, S. (2017). *Organizational behavior*. London: Pearson.
- Juniarta, P. P., Sari, R. J., Saputra, K. W., & Astawa, I. N. (2023). Analisis Electronic Word of Mouth (e-WOM) dalam Keputusan Menginap: Study Kasus Pengaruh e-WOM Terhadap Keputusan Tamu Menginap di Richland Glamping Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 547-554.
- Karomah, N. G., Oktafiani, S., & Rohmah, S. N. (2022). Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan pada Restoran Cepat Saji McDonald's di Jakarta. *JURNAL JIMEK Vol 2 No. 3*, 325-333.
- Khotimah, I., & Sulistyowati, R. (2022). Pengaruh Electronic Word of Mouth (e-WOM) di Media Sosial Terhadap Minat dan Keputusan Berkunjung di Surabaya (Studi Pada Wisatawan yang Pernah Mengunjungi Wisata Sejarah di Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 1679-1688.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Principles of Marketing (17th ed.)*. London: Pearson Education Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Framework for Marketing Management, 6th edition*. London: Pearson.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management (16ed.)*. Harlow Essex: Pearson.
- Kuncoro, D. S., & Retnowati, D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis). *JISO: Journal Of Industrial And Systems Optimization Volume 6, Nomor 1*, 69-75.

- Kusrorong, N. S., Sina, D. R., & Rumlaklak, N. D. (2019). Kajian Machine Learning dengan Komparasi Klasifikasi Prediksi Dataset Tenaga Kerja Non-Aktif. *J-ICON, Vol. 7 No. 1*, 37-49.
- Lahindah, C., & Sanjaya, R. (2023). Analisis Pengaruh WOM, e-WOM, dan Brand Image terhadap Purchase Decision Bidang Food and Beverage (Studi Kasus CV. Sembilan Matahari Sejahtera). *Journal of Management and Business Review*, 256-265.
- Liu, B. (2012). *Sentiment Analysis and Opinion Mining*. San Rafael: Morgan & Claypool.
- Liu, C., Tian, Y., Shi, Y., Huang, Z., & Shao, Y. (2024). An analysis of public topics and sentiments based on social media during the COVID-19 Omicron Variant outbreak in Shanghai 2022. *Computational Urban Science*, 4(19), 1-14.
- Lubis, F., Ayuningtyas, K. B., & Rahmadani, S. (2023). Penggunaan Metode Text Mining Untuk Mengekstrak Informasi Penting. *Jurnal Motivasi Pendidikan dan Bahasa Vol. 1 No. 4*, 99-105.
- Luthfiyatillah, Millatina, A. N., Mujahidah, S. H., & Herianingrum, S. (2020). Efektifitas Media Instagram Dan E-Wom (Electronic Word OfMouth) Terhadap Minat Beli Serta Keputusan Pembelian. *Jurnal Penelitian Ipteks*, 101-115.
- M., M. (2005). *Kewirausahaan: Metode, Manajemen, dan Implementasi*. Yogyakarta: BPFE.
- Maarip, S., & Hidayatulloh, A. (2022). enggunaan Informasi Akuntansi Dan Keberhasilan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Bidang Kuliner. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 1-9.
- Madiawati, P. N., Pradana, M., & Miranda, S. (2021). Effects of Service Quality, Value Perception and Loyalty on Customer Satisfaction: Case of a Local Restaurant in South Bandung, Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 22(1), 19-29.

- Maghriby, M. A., & Irawan, H. (2023). Analisis Persepsi Publik Mengenai Resesi Ekonomi Global 2023 Sektor Bisnis di Media Sosial Twitter Menggunakan Algoritma Naïve Bayes dan Topic Modelling. . *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 74-85.
- Manning, C. D., Raghavar, P., & Schutze, H. (2009). *Scoring, term weighting and the vector space model*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Masrury, R. A., Fannisa, & Alamsyah, A. (2019). Analyzing tourism mobile applications perceived quality using sentiment analysis and topic modeling. *7th International Conference on Information and Communication Technology*.
- Mastan, I. A., & Toni, Y. (2020). Analisis Sentimen Terhadap Tempat Kuliner Ayam Gedebuk Dari Komentar Pengunjung Dengan Menggunakan Metode Naive Bayes Classifier. *Journal of Business and Audit Information Systems*, 3(1), 42-50. doi:<http://dx.doi.org/10.30813/jbase.v3i1.2062>
- Mothersbaugh, D., Hawkins, D., Kleiser, S. B., & Best, R. (2020). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy, 14th Edition*. New York: McGraw Hill.
- Mustofa, A., & Novita, R. (2022). Klasifikasi Sentimen Masyarakat Terhadap Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Menggunakan Text Mining Pada Twitter. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*.
- Nofandi, A., Setiawan, N. Y., & Brata, D. W. (2023). Analisis Sentimen Ulasan Pelanggan dengan Metode Support Vector Machine (SVM) untuk Peningkatan Kualitas Layanan pada Restoran Warung Wareg. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 7(1), 458-466. Retrieved from <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/12218>
- Normawati, D., & Prayogi, S. A. (2021). Implementasi Naïve Bayes Classifier Dan Confusion Matrix Pada Analisis Sentimen Berbasis Teks Pada Twitter.

Jurnal Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI) Volume 5 Nomor 2,, 697-711.

- Nurlayli, A., & Nasichuddin, M. A. (2019). Topic Modeling Penelitian Dosen JPTEI UNY pada Google Scholar Menggunakan Latent Dirichlet Allocation. *ELINVO (Electronics, Informatics, and Vocational Education)*, 154-161.
- Nyoko, A. E., & Samuel, A. D. (2021). Pengaruh Electronic Word of Mouth (e-WOM) di Media Sosial Facebook Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pelanggan Muca Cafe Kupang). *JOURNAL OF MANAGEMENT (SME's)*, 63-76.
- Pasquali, A. R. (2016). *Automatic Coherence Evaluation Applied to Topic Models*. Porto: Universidade do Porto.
- Permadi, V. A. (2020). Analisis Sentimen Menggunakan Algoritma Naive Bayes Terhadap Review Restoran di Singapura. *Jurnal Buana Informatika*, 11(2), 141-151. doi:<https://doi.org/10.24002/jbi.v11i2.3769>
- Porter, M. E. (1985). *The Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: Free Press.
- Prabowo, W. A., & Wiguna, C. (2021). Sistem Informasi UMKM Bengkel Berbasis Web Menggunakan Metode SCRUM. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 149.
- Prasatya, F. A., Muhandri, T., & Cahyadi, E. R. (2019). Faktor Keberhasilan Usaha UMKM Jajanan Asing Kaki Lima di Kota Serang. *Manajemen IKM*, 187-193.
- 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.
- 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), 2(3), 47-54. Retrieved from
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/41597>

- Purboyo, Hastutik, S., & Kusuma, G. P. (2022). *Perilaku Konsumen (Tinjauan Konseptual & Praktis)*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Puspitasari, A., Irma, S., Susbiyani, A., & Fitriya, E. (2020). Analisis rantai nilai (value chain analysis) sebagai upaya untuk meningkatkan keunggulan kompetitif bagi perusahaan (studi empiris pada pt indoroti prima cemerlang cabang jember). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia Unmuh Jember* .
- Putra, R. P., Pratomo, A. H., & Perwira, R. I. (2022). Text Message Classification using Multiclass Support Vector Machine on nformation Service Chatbot in the Informatics Department UPN “Veteran” Yogyakarta. *Telematika: Jurnal Informatika dan Teknologi Informasi Vol. 19, No. 3*, 295-310.
- Putri, N. L., & Kania, R. (2023). Perancangan Value Proposition Canvas Untuk Konten Instagram Produk Biji Kopi Untuk Meningkatkan Customer Engagement : Studi Kasus Pada Brand Gudang Sangrai. *Prosiding The 14th Industrial Research Workshop and National Seminar*, 412-418.
- Rahadian, F. (2020). Pengaruh Penerapan Total Quality Management terhadap Keunggulan Bersaing Pada Pt. Cinta Air Minum. *Jurnal Indonesia Membangun* , 19(1), 57-71.
- Rahayu, W. I., Prianto, C., & Novia, E. A. (2021). Perbandingan Algoritma K-Means dan Naive Bayes Untuk Memprediksi Prioritas Pembayaran Tagihan Rumah Sakit Berdasarkan Tingkat Kepentingan Pada PT.Pertamina (Persero). *Jurnal Teknik Informatika, Vol. 13, No. 2*, 1-8.
- Ranitawati, E., Widiarto, H., & Yahya. (2024). Strategi Ketahanan UMKM Menghadapi Kompetitif Bisnis Dalam Melintasi Pasca Pandemi Covid-19 Di Surabaya. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 1350-1366.
- Reza Rahman, M., Rizki Oktovianto, M., & Paulinus. (2020). Perkembangan UMKM (Usaha Mikro Kecil Dan Menengah) Di Indonesia. 377-386.

- Rifaldi, D., Fadlil, A., & Herman. (2023). Teknik Preprocessing Pada Text Mining Menggunakan Data Tweet "Mental Health". *DECODE: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 161-171.
- Robbins, S. (2003). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Rochmah, W. Y., Ramantoko, G., & Ghina, A. (2020). Analisis Value Proposition Lembaga Bimbingan Belajar di Indonesia Dengan Metode Text Mining. *e-Proceeding Telkom University*, 1-6.
- Rosita, R., Purwanto, K., Utami, R. T., & Darmawan. (2019). Menganalisis Faktor Penentu Keberhasilan UMKM di Bekasi. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, 382-396.
- Saerang, R. T., Wangke, S. J., & Gunawan, E. M. (2021). Peran Inovasi Produk dan Orientasi Pasar Dalam Mencapai Keunggulan Kompetitif UMKM (Studi pada Usaha Sambal Roa di Kota Manado). *Jurnal EMBA*, 1093-1101.
- Sahria, Y., & Hatta Fudholi, D. (2020). Analisis Topik Kesehatan di Indonesia Menggunakan Metode Topic Modelling LDA (Latent Dirichlet Allocation) . *Jurnal RESTI: Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi*, 336-344.
- Samah, K. A., Jailani, N. S., Hamzah, R., Aminuddin, R., Abidin, N. A., & Riza, L. S. (2024). Aspect-Based Classification and Visualization of Twitter Sentiment Analysis Towards Online Food Delivery Services in Malaysia. *Journal of Advanced Research in Applied Sciences and Engineering Technology*, 37(1), 139-150.
doi:<https://doi.org/10.37934/araset.37.1.139150>
- Sari, A. (2023). *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Jayapura: CV. Angkasa Pelangi.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2016). *Research Methods for Business Students. 7th Edition*. Harlow: Pearson.
- Saura, J. R., Palos-Sanchez, P., & Grilo, A. (2019). Detecting Indicators for Startup Business Success: Sentiment Analysis Using Text Data Mining 11(3). 917.

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research methods for business : a skill-building approach – 6th ed.* West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Setiawan, A. K., & Rahmi, D. (2023). Strategi Pengembangan UMKM Makanan dan Minuman di Kelurahan Tamansari Kota Bandung. *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi dan Bisnis* , 133-142.
- Setiawan, M., & Wahyuni, H. C. (2023). Analisis Kualitas Layanan Restoran dengan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis dan Quality Function Deployment. *Journal of Industrial View Volume 05, Nomor 01,* 12-22.
- Shiffman, L., & Kanuk, L. (2012). *Consumer Behavior A European Outlook (H. Hansen (Ed.))*. . London: Pearson.
- Shmueli, B. (2019, July 2). *Multi-Class Metrics Made Simple, Part I: Precision and Recall*. Retrieved from Towards Data Science: <https://towardsdatascience.com/multi-class-metrics-made-simple-part-i-precision-and-recall-9250280bddc2>
- Sinambela, E. A., & Darmawan, D. (2021). Pengaruh Total Quality Management dan Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja Organisasi. *Cemerlang: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 1 (4), 1-12.
- Singgalen, Y. A. (2023). Analisis Sentimen Konsumen terhadap Food, Services, and Value di Restoran dan Rumah Makan Populer Kota Makassar Berdasarkan Rekomendasi Tripadvisor Menggunakan Metode CRISP-DM dan SERVQUAL. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 4(4), 1899-1914. doi:10.47065/bits.v4i
- Siregar, N. C., Siregar, R. R., & Sudirman, M. Y. (2020). Implementasi Metode Naive Bayes Classifier (NBC) Pada Komentar Warga Sekolah Mengenai Pelaksanaan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ). *Jurnal Teknologia Vol. 3, No. 1*, 102-110.
- Sitasari, N. W. (2022). Mengenal Analisa Konten dan Analisa Tematik dalam Penelitian Kualitatif. *Forum Ilmiah Volume 19 Nomer 1*, 77-84.

- Soetjipto, N. (2020). *Ketahanan UMKM Jawa Timur Melintasi Pandemi Covid-19*. Yogyakarta: Penerbit K-Media.
- Sristava, A., & Sahami, M. (2009). *Text Mining: Classification, Clustering, and Applications*. London: Chapman and Hall.
- Subakti, A. G., Tenironama, D., & Yuniarso, A. (2019). Analisis Persepsi Konsumen (Studi Kasus Molecular Mixology di Loewy, Jakarta). *Tourism and Hospitality Essentials (THE) Journal, Vol. 8, No. 1*, 31-38.
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif (Series 5)*. Alfabeta.
- Suharyati, Ediwarman, & Nobelson. (2021). Keunggulan Kompetitif Melalui Pemasaran Kewirausahaan dan Orientasi Kewirausahaan Usaha Mikro Kecil Menengah. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 11-26.
- Sunarsih, N. (2019). Membangun Keunggulan Kompetitif melalui Inovasi dan Kewirausahaan. *Kewirausahaan dalam Multi Perspektif*, 43-58.
- Syafaruddin, Suharyono, & Kumadji, S. (2019). Pengaruh Komunikasi Electronic Word Of Mouth Terhadap Kepercayaan (Trust) Dan Niat Beli (Purchase Intention) Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian (Survey Pada Konsumen Online Shopping Zafertech.Com). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*.
- Syarif, I. (2014). *Comprehensive Review of Classification Algorithms for High Dimensional Datasets*. Southampton: University of Southampton Press.
- Uzdah, L., & Asmunin. (2023). nalisis Pengaruh Electronic Word of Mouth (E-WOM) di Media Sosial terhadap Niat Beli Produk Skincare (Survey pada Followers Instagram Sociolla). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*.

- Viora, P., & Suyanto, A. (2020). eputusan Pembelian Berdasarkan Persepsi, Motivasi, Dan Sikap Pada Marketplace. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 13(1), 16-22.
- Wahyuni, E. (2021, June 15). *UMKM Surabaya Capai 60 Ribu Lebih, Ini Intervensi Pemkot Surabaya*. Retrieved from Pemerintah Kota Surabaya : <https://surabaya.go.id/id/berita/60749/umkm-surabaya-capai->
- Wajhillah, R., & Wibowo, A. (2021). Information Retrieval Pemetaan Peta Jalan Penelitian Perguruan Tinggi Berbasis Dokumen Publikasi Ilmiah Dosen. *JURNAL LARIK Vol.2 No.2*, 49-56.
- Wang, S., Ren, J., & Bai, R. (2023). A semi-supervised adaptive discriminative discretization method improving discrimination power of regularized naive Bayes. *Expert System with Applications*, 1-11.
- Wati, R., Ernawati, S., & Rachmi, H. (2023). Pembobotan TF-IDF Menggunakan Naïve Bayes Pada Sentimen Masyarakat Mengenai Isu Kenaikan BIPIH. *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA) Volume 13 Nomer 1*, 84-93.
- Wicaksono, B. B., Audinasari, R., & Mindayani, R. (2023). Meningkatkan Keunggulan Kompetitif UMKM di Era Disrupsi: Suatu Tinjauan dalam Perspektif Ekonomi Makro. *JRIE:Jurnal Riset Ilmu Ekonomi*, 160-173.
- Wijaksono, W., Santoso, A., & Pristi, E. D. (2022). Analisis Pengaruh Keragaman Produk, Gaya Hidup, dan E-Wom Terhadap Minat Beli Konsumen pada Kedai Gusti Ponorogo. *Jurnal MANOVA Volume V Nomor 2*, 63-75.
- Winardi. (1991). *Marketing dan Perilaku Konsumen (1st ed.)*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Yudhatama, I. D., Septiari, R., & Galuh, H. (2023). Analisis Kelayakan Ide Bisnis Startup Digital Food-Mates Menggunakan Model Value Proposition Canvas (VPC) dan Metode Financial Projection. *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*, 311-318.
- Yunus, N. H., Md Ariff, M. S., Mohd Som, N., Zakuan, N., & Sulaiman, Z. (2019). The Mediating Effect of Brand Image between Electronic Word of Mouth

and Purchase Intention in Social Media. *Advanced Science Letters*, 3176-3180.

Yusuf, M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: KENCANA.

Zahra, S., & Alamsyah, A. (2022). Digital Wallet Service Quality Analysis using Multiclass Classification and Sentiment Analysis. *5th International Conference on Information and Communications Technology, ICOIACT 2022* (pp. 256-261). Yogyakarta: ICOIACT 2022.

Zakiah, N. A., Novita Dewi, F., & Pribadi, Y. (2022). Keberlangsungan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Masa Pandemi: Dukungan Kebijakan Pemerintah. *Jurnal BPPK Volume 15 Nomor 1*, 12-23.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. Boston: McGraw Hill .