

## DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, Basant. (2020). *Deep Learning-Based Approaches for Sentiment Analysis*. Singapore: Springer Nature.
- Ambar Purwaningrum. (2020). Ini Alasan Pemesanan Tiket Kereta Api Online Alami Gangguan. [online].  
<https://www.tribunnews.com/travel/2019/09/03/ini-alasan-pemesanan-tiket-kereta-api-online-alami-gangguan>. [17 Agustus 2020]
- Brandewinder, Mathias. (2015). *Machine Learning Projects for .NET Developers*. New York : Apress.
- Daniel, Muhammad S., dan Budi, Agung L. (2018). *Dasar Manajemen Desain*. Malang : UB Press.
- Didik Mashudi. (2020). Pembayaran LinkAja di Aplikasi Access Ditutup Sementara, Alternatif Lain Bisa Via ATM-Minimarket. [online].  
<https://jatim.tribunnews.com/2020/02/04/pembayaran-linkaja-di-aplikasi-kai-access-ditutup- sementara-alternatif-lain-bisa-via-atm-minimarket>. [18 Agustus 2020]
- Fauzi, Moch P. (2018). *Ini Kelebihan Beli Tiket Kereta Via Aplikasi. Tersedia di:* <https://news.detik.com/berita/d-4083760/ini-kelebihan-beli-tiket-kereta-via-aplikasi> [31 Januari 2018]
- Farida Trisnaningtyas. (2020). KAI Access Dan Pemesanan Tiket Di Stasiun Alami Gangguan, Ini Penyebabnya. [online].  
<https://www.solopos.com/kai-access-dan-pemesanan-tiket-di-stasiun-alami-gangguan-ini-penyebabnya-1015983>. [17 Agustus 2020]
- Gartner. (2017). The Gartner It Glossary : What is Big Data?. *Big data dan pemanfaatannya dalam berbagai sektor*, Vol.16 No.2. Retrieved from Media Informatika.

- Handani, Sitaresmi W. *et all.* (2019). *Sentiment Analysis for Go-Jek on Google Play Store*. 1196. Retrieved from Journal of Physics: Conference Series.
- Harlan, J. (2018). *Analisis Data Longitudinal*. No 1: 1-2. Depok: Penerbit Gunadarma.
- Harsanto, Budi. (2017). *Dasar Ilmu Manajemen Operasi*. Bandung : Unpad Press.
- Heiser, Jay., Render, Barry., & Munson, Chuck. (2016). *Principles of Operation Managemet: Sustainability and Supply Chain Management*. London : Pearson.
- Hidayat, Wahyu W. (2020). *Pengantar Kewirausahaan Teori dan Aplikasi*. Purwokerto : Penerbit CV. Pena Persada.
- Holmes, Dawn E. (2017). *Big Data: A Very Short Introduction*. No 1 : 6-7. United Kingdom: Oxford University Press.
- [Idris Rusadi Putra. \(2020\). Puluhan Ribu Penumpang Batalkan Tiket Perjalanan Terkait Covid-19. \[online\].  
https://www.merdeka.com/uang/puluhan-ribu-penumpang-batalkan-tiket-perjalanan-terkait-covid-19.html](https://www.merdeka.com/uang/puluhan-ribu-penumpang-batalkan-tiket-perjalanan-terkait-covid-19.html). [16 Agustus 2020]
- Jo, Taeho. (2018). *Text Mining: Concepts, Implementation, and Big Data Challenge*. Seoul, Korea : Springer.
- Jo, Taeho. (2019). *Text Mining: Concepts, Implementation, and Big Data Challenge*. Cham, Switzerland : Springer Nature.
- Kusuma, Hendra. (2015). *Kemenhub: Kereta Api Lebih Efisien dari Transportasi Lain*:<https://economy.okezone.com/read/2015/03/09/320/1115825/kemenhub-kereta-api-lebih-efisien-dari-transportasi-lain> [31 Januari 2020]
- Kusuma, Wirahadi., Rokhmawati, Retno I., & Ananta Mahardeka T. (2019). *Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Mobile Learning dengan menggunakan UX Honeycomb*. 6 (3). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*.
- Kwartler, Ted. (2017). *Text Mining in Practice with R (1<sup>st</sup> ed.)*. Chichester, West Sussex, UK : John Wiley & Sons Ltd.

- liputan6. (2017). *6 Alasan Naik Kereta Api Jadi Pilihan Cerdas Para Traveler*. Tersedia: <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/2917512/6-alasan-naik-kereta-api-jadi-pilihan-cerdas-para-traveler> [31 Januari 2020].
- Martaon, Anggi T. (2019). *Pengguna KAI Access Bertambah 6.600 Orang per Hari*. Tersedia: <https://www.medcom.id/nasional/peristiwa/GNIYgOBb-pengguna-kai-access-bertambah-6-600-orang-per-hari> [31 Januari 2020]
- Maryanto, Budi. (2017). *Big Data dan Pemanfaatannya Dalam Berbagai Sektor*. 16. Retrieved from: Media Informatika.
- Munthe, Rio D., Brata, Komang C., & Fanani, Lutfi. (2018). Analisis User Experience Aplikasi Mobile Facebook., 7(2), 2679-2688. Retrieved from: Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer.
- Morissan, M.A. (2015). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : Penerbit Kencana.
- Kusuma Daru P. (2020). *Machine Learning Teori, Program, dan Studi Kasus*. Yogyakarta. Penerbit: Deepublish.
- Rajput, et all. (2018). *Sentiment Analysis and Knowledge Discovery in Contemporary Business*. Hershey PA, USA : IGI Global.
- Redaksi CNBC Indonesia. (2019). Sempat Server Down, Ini Penyebab Aplikasi KAI Access Error. [online]. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20190903104521-37-96712/sempat-server-down-ini-penyebab-aplikasi-kai-access-error>. [12 Agustus 2020]
- Sekaran, Uma., & Bougie, Roger. (2016). *Research Method for Business: A Skill-Building Approach (7<sup>th</sup> ed.)*. Sussex : John Wiley & Sons.
- Slack, Nigel. (2018). *Essentials of Operation Management (2<sup>nd</sup> ed)*. United Kingdom : Pearson.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tandon, et all. (2019). *Introduction to Machine Learning*. India: Book Bazooka Publication.

- Taufik Fajar. (2020). Tanggap Darurat Corona, Pembatalan Tiket KAI Diminta Secara Online. [online]. <https://economy.okezone.com/read/2020/03/25/320/2188700/tanggap-darurat-corona-pembatalan-tiket-kai-diminta-secara-online>. [17 Agustus 2020]
- Thakur, Singh, (2018). *Sentiment Analysis and Knowledge Discovery in Contemporary Business*. Hersey, Pennsylvania : IGI Global.
- Toba, Hapnes. (2015). *Big Data: Menuju Evolusi Era Informasi Selanjutnya*. Conference Paper Fakultas Teknologi Informasi Universitas Maranatha.
- Tritadarma, Edo., Budi, Agung E., & Jasjfi, Elda F. (2018). *Kajian Peranan Desain UX (Pengalaman Pengguna) - UI (Antar Muka Pengguna) Mobile Application Kategori Transportasi Online Terhadap Gaya Hidup Bertransportasi Masyarakat Urban*, 1(1), 181-207. Retrieved from : Jurnal Seni dan Reka Rancang.
- Ulrich, K.T., and Eppinger, S.D. (2016). *Product Design and Development (6<sup>th</sup> ed.)*. McGraw-Hill: New York.
- Unhelkar, Bhuvan. (2017). *Big Data Strategies for Agile Business*. Broken Sound Parkway NW, U.S : CRC Press Taylor & Francis Group.
- Wahid, D. H., & Azhari, S. N. (2016). Peringkasan Sentimen Esktraktif di Twitter Menggunakan Hybrid TF-IDF dan Cosine Similarity. *IJCCS (Indonesian Journal of Computing and Cybernetics Systems)*, 10(2), 207-218.
- Wang, Wentao., and Marcus, Aaron. (2019). *Design, User Experience, and Usability (8<sup>th</sup> ed.)*. *Practice and Case Studies*. Orlando, FL, USA : Springer.
- Wesolko, D. (2016). Peter Morville's User Experience Honeycomb. <<https://medium.com/@danewesolko/peter-morvilles-user-experience-honeycomb-904c383b6886>>