

DAFTAR PUSTAKA

Adriyana, L., & Kuncoro, D. (2020). *Big Data Analytics in Public Sector (Library and Archive)*. *ACARYA PUSTAKA*, 7(2). <https://doi.org/10.23887>

Aisyah, S., Perdana Choenraad, D., & Adang. (2023). Influence of Price and Product Quality on Customer Satisfaction (Study on Consumers of a Soe Company in Central Java). *Acman: Accounting and Management Journal*, 3(1), 70–80. <https://doi.org/10.55208/aj>

Alamsyah, A., Rahmah, W., & Irawan, H. (2015). SENTIMENT ANALYSIS BASED ON APPRAISAL THEORY FOR MARKETING INTELLIGENCE IN INDONESIA'S MOBILE PHONE MARKET. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 82(2). www.jatit.org

Andini Ayi, Rahaningsih Nining, Dana Raditya Danar, & Rohmat Cep Lukman. (2025). Optimasi Analisis Sentimen Ulasan Sunscreen di E-Commerce Menggunakan Algoritma SVM dan SMOTE. *IJAI (Indonesian Journal of Applied Informatic)*.

Anisa, A. I. N. A., & Novita, N. (2023). Penggunaan Data Analytics Terhadap Peningkatan Deteksi Kecurangan Pada Pemeriksaan Eksternal. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 6(1), 34–45. <https://doi.org/10.32500/jematech.v6i1.3435>

Arumsari R, & Ariyanti M. (2017). *The Effect of Electronic Word of Mouth, Brand Image, Customer Trust and Customer Satisfaction Towards Repurchase Intention at PT. GO-JEK Indonesia*. www.tcpdf.org

Aziah, A., Popon,), Adawia, R., & Sitasi, C. (2018). Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia). *Cakrawala*, 18(2), 149–156. <https://doi.org/10.31294/jc.v18i2>

- Dwianto, E., & Sadikin, M. (2021). Analisis Sentimen Transportasi Online pada Twitter Menggunakan Metode Klasifikasi Naïve Bayes dan Support Vector Machine. *Jurnal Format*.
- Fahmi, M., Yuningsih, Y., & Puspita, A. (2023). SENTIMENT ANALYSIS OF ONLINE GOJEK TRANSPORTATION SERVICES ON TWITTER USING THE NAÏVE BAYES METHOD. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 8(2), 84–90. <https://doi.org/10.33480/jitk.v8i2.4004>
- Fitriani Lubis, Kartika Budi Ayuningtyas, Sagina Rahmadani, Zefanya Purba, Lukas Destria Putra Ginting, Rizky Afanin Syahrani, Jonathan Andrew, & Wira Prayoga. (2023). Penggunaan Metode *Text Mining* Untuk Mengekstrak Informasi Penting Dari Teks Laporan Penelitian. *Jurnal Motivasi Pendidikan Dan Bahasa*, 1(4), 99–105. <https://doi.org/10.59581/jmpb-widyakarya.v1i4.1961>
- Hasibuan, A. T., Rosdiana Sianipar, M., Ramdhani, A. D., Putri, F. W., & Ritonga, N. Z. (2022). Konsep dan Karakteristik Penelitian Kualitatif serta Perbedaannya dengan Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.
- Iddrisu, A. M., Mensah, S., Boafo, F., Yeluripati, G. R., & Kudjo, P. (2023). A sentiment analysis framework to classify instances of sarcastic sentiments within the aviation sector. *International Journal of Information Management Data Insights*, 3(2). <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2023.100180>
- Luthfiansyah Dan, R., Wasito, B., Program, S., & Sistem, I. (2024). *ANALISIS SENTIMEN TERHADAP PARA KANDIDAT PRESIDEN 2024 BERDASARKAN NETIZEN PENGGUNA TWITTER DENGAN METODE DATA MINING DAN TEXT MINING*.

- Marlapa, E. (2020). PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. APJ. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*.
- Que Sitanayah Kevin Valentino, Iriani Ade, & Purnomo Dwi Hindriyanto. (2020). Analisis Sentimen Transportasi Online Menggunakan Support Vector Machine Berbasis Particle Swarm Optimization (Online Transportation Sentiment Analysis Using Support Vector Machine Based on Particle Swarm Optimization). *Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi*, 9(2). www.tripadvisor.com,
- 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). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/971/1/012053>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. www.wileypluslearningspace.com
- Setyaningsih, F. (2021). ANALISIS STRATEGI BAURAN PEMASARAN TERHADAP PENINGKATAN PELANGGAN PADA LEMBAGA RAFI BIMBEL TANGERANG. *Jurnal Manajemen Bisnis*.
- Sugandi, D. (n.d.). *Dimensi dan indikator kepuasan pelanggan*. Scribd. <https://id.scribd.com/document/857983367/Dimensi-dan-indikator-kepuasan-pelanggan>
- Sutoyo, I. (2018). IMPLEMENTASI ALGORITMA DECISION TREE UNTUK KLASIFIKASI DATA PESERTA DIDIK. *Jurnal PILAR Nusa Mandiri*, 14(2). www.bsi.ac.id
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*.

- Teressa, B., Lukito, J. I., Aprilia, A., & Andreani, F. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang di Wizz Drive Thru Gelato Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. <https://jurnalpemasaran.petra.ac.id>
- Tuti, R. W., Asep Setiawan, Ms., Winda Dwi Astuti Zebua, Ms., & Muhammad Sahrul, Ms. (2021). *PELAYANAN TRANSPORTASI ONLINE DI INDONESIA*. UM Jakarta Press.
- Widyandari, R. R., & Rikumahu, B. (2023). Pengaruh Return On Equity Dan Debt To Equity Ratio Terhadap Harga Saham Pada Sub Sektor Farmasi (Studi pada Perusahaan Farmasi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2019-2021). *E-Proceeding of Management*, 10(4), 1883.
- Wulandari, A. A., Akbar, A., & Lina, R. (2024). The Effect of Price and Service Quality on Consumer Satisfaction. *Advances: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 2(6), 351–361. <https://doi.org/10.60079/ajeb.v2i6.302>
- Yusuf M, Haryoto Cecep, Husainah Nazifah, & Nuraeni. (2023). *TEORI MANAJEMEN* (Jenofri Mardian).
- Zain Muzhoffar, G., Rachmawati, I., & Tantra, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Indihome Di Bandung) Effect Of Service Quality On Customer Loyalty (Study On Indihome Users In Bandung). *E-Proceeding of Management*, 10(2), 918.