

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, J. (2020). *Analisis e-Service Quality Pada Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Kota Bandung*. Bandung. Universitas Telkom
- Ardianto, E. (2011). *Handbook of Public Relations Pengantar Komprehensif*. Simbiosis Rekatama Media.
- Arifin, A. (2011). *Komunikasi Politik Filsafat Paradigma-Teori-Tujuan Strategi dan Komunikasi Politik Indonesia*. Graha Ilmu.
- Anahyu, Y., Zarnelly, Z., Rozanda, N., & Megawati, M. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Mytelkomsel Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *INOVTEK Polbeng - Seri Informatika*, 9(1). doi:<https://doi.org/10.35314/isi.v9i1.3998>
- Arifin Anwar, (2010). *Buku Opini Publik*.
- Andri Mirza Ronda, 2018, *Tafsir Kontemporer Ilmu Komunikasi* (Online)
- Azalia Tiara Putri. (2024). *Analisis Persepsi Publik Terhadap Provider Telkomsel Melalui Tweet Dan Komentar Di Media Sosial Dengan Pemodelan Topik Dan Analisis Sentimen Berbasis Emosi*. Bandung. Universitas Telkom
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). *Using thematic analysis in psychology. qualitative research in Psychology*. (Online)
- Creswell, J. (2015). *Riset Pendidikan: Perencanaan, Pelaksanaan, dan Evaluasi Riset Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Edisi Kelima.
- Creswell, J.W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- D. Al-Hajjar and A. Z. Syed, *Applying sentiment and emotion analysis on brand tweets for digital marketing*, 2015 IEEE Jordan Conference on Applied Electrical Engineering and Computing Technologies (AEECT), Amman, Jordan, 2015, pp. 1-6, doi: 10.1109/AEECT.2015.7360592.
- Dove, M.R. (2002). *Ethno Methodology in the Development Studies*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Delvika, Bayu. (2024) *Analisis Sentimen Masyarakat Terhadap Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan Algoritma BERT*. Riau. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Eriyanto, 2013. *Analisis Naratif: Dasar – dasar dan Penerapannya dalam Analisis Teks Berita Media*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

F. Amzar, W. Cholil, I. H. Indriana, Prihandoko, R. Zulfahmi and R. Purabaya, "*Sentiment Analysis of Seabank Application Reviews on Google Play Store Using Naïve Bayes Classifier*," 2024 International Conference on Informatics, Multimedia, Cyber and Information System (ICIMCIS), Jakarta, Indonesia, 2024, pp. 126-132, doi: 10.1109/ICIMCIS63449.2024.10956937.

Kim, A. J., & Ko, E. (2012). *Do social media marketing activities enhance customer equity? An empirical study of luxury fashion brand*. *Journal of Business Research*, 65(10), 1480–1486. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2011.10.014>

Masdarul Rizqi, Martanto, Arif Rinaldi Dikanda, & Dede Rohman. (2025). *Naive Bayes Algorithm to Enhance Sentiment Analysis of Coursera Application Reviews on Google Play Store*. *Journal of Artificial Intelligence and Engineering Applications (JAIEA)*, 4(2), 823–829. <https://doi.org/10.59934/jaiea.v4i2.758>

Ningrum, M.P., Mutia, Risma., Azmi, Habil., Khalifah, H.D. (2025). *Sentiment Analysis of Twitter Reviews on Google Play Store Using a Combination of Convolutional Neural Network and Long Short-Term Memory Algorithms*. Institute of Research and Publication Indonesia (IRPI), e-ISSN 3024-8043 (Online)

Philip Beineke & Christopher Manning, (2010). *An Exploration of sentiment summarization*. PhilPapers.org (Online)

Rosady Ruslan (2005). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. PT RajaGrafindo Persada

Sagala, Gilbert Jeffson. (2024). *Sentiment Analysis on ChatGPT App Reviews on Google Play Store Using Random Forest Algorithm, Support Vector Machine and Naïve Bayes*. Bandung. Universitas Advent Indonesia Bandung.

Saputra, Darwin & Pribadi, M.R. (2023). *Analisis Sentimen Masyarakat terhadap Layanan Provider Internet di Indonesia menggunakan SVM*. Palembang. Universitas Multi Data Palembang

Safitri Juanita, Aluisius Dwiki Adhi Putra (2021). *Analisis Sentimen Pada Ulasan Pengguna Aplikasi Bibit Dan Bareksa Dengan Algoritma KNN*. 2021. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi* Vol. 8, No. 2, Juni 2021, Hal. 636-646

Suryono S, Utami E, Luthfi E, (2018). *Klasifikasi Sentimen pada Twitter dengan Naïve Bayes Classifier*. *Angkasa: Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi* 10-89

DOI: 10.28989/angkasa.v10i1.218

Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Wahyuni, R.D & Utomo, A.N. (2022). *Penggunaan Metode Lexicon Untuk Analisis Sentimen Pada Ulasan Aplikasi KAI Acces di Google Play Store*. *Jurnal Rekayasa Informasi*, 11(2), 134-145.

Walters, T., Walters, L.M., & Gray, R. (2020). *Social media, public relations, and public opinion: The role of digital platforms in shaping public discourse*. *Public Relations Review*, 46(2), 101820. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101820>

Zulfirman, R. (2022). Implementasi Metode Outdoor Learning dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Agama Islam di MAN 1 Medan. *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran: JPPP*, 3(2), 147–153. <https://doi.org/10.30596/jppp.v3i2.11758>