

DAFTAR PUSTAKA

- Akaka, M. A., Koskela-Huotari, K., & Vargo, S. L. (2019). Further Advancing Service Science with Service-Dominant Logic: Service Ecosystems, Institutions, and Their Implications for Innovation. Dalam P. P. Maglio, C. A. Kieliszewski, J. C. Spohrer, K. Lyons, L. Patrício, & Y. Sawatani, *Service Science: Research and Innovations in the Service Economy* (hal. 641-659). Switzerland: Springer Nature Switzerland.
- AppBrain. (2023, February 26). *Android Statistics - Top categories*. Diambil kembali dari AppBrain: <https://www.appbrain.com/stats/android-market-app-categories>
- Ariani, D. W. (2017). *Manajemen Operasi*. Indonesia: Universitas Terbuka.
- Arviollisa, P. A., Chan, A., & Nirmalasari, H. (2021). The Effect of Artificial Intelligence (AI) on Customer Experience (Study of Gojek User in Bandung, West Java). *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 115-124.
- Aryatama, S. (2022). Analisis Rencana Tarif Angkutan Umum Kereta Api Bandara Berdasarkan Ability To Pay (ATP) dan Willingness To Pay (WTP). *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 1952-1963.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) . (2022).
- Benz, C., & Seebacher, S. (2018). Open Innovation in Ecosystems – A Service Science Perspective on Open Innovation. Dalam G. Satzger, L. Patrício, M. Zaki, N. Kühn, & P. Hottum, *Exploring Service Science* (hal. 112-126). Switzerland: Springer Nature Switzerland.
- Berrar, D. (2018). Cross-validation. *Encyclopedia of Bioinformatics and Computational*, 1-8.
- Billyarta, G. W., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen pada Marketplace Shopee di Sleman DIY. *Jurnal Optimal*, 41-62.
- Bolton, R. N. (2019). Service Timing: Designing and Executing. Dalam P. P. Maglio, C. A. Kieliszewski, J. C. Spohrer, K. Lyons, L. Patrício, & Y. Sawatani, *Service Science: Research and Innovations* (hal. 13-34). Switzerland: Springer Nature Switzerland AG.
- Bolton, R. N. (2019). Service Timing: Designing and Executing Service in a Dynamic Environment. Dalam P. P. Maglio, C. A. Kieliszewski, J. C. Spohrer, K. Lyons, L. Patrício, & Y. Sawatani, *Service Science: Research*

- and Innovations in the Service Economy* (hal. 13-34). Switzerland: Springer Nature Switzerland.
- Chanif dalam Parinduri, L., S, H., Purba, P. B., Sudarso, A., Marzuki, I., Armus, R., . . . Refelino, J. (2020). *Manajemen Operasional: Teori dan Strategi*. Indonesia: Yayasan Kita Menulis.
- Chesbrough & Spohrer dalam Silva, A. M. (2018). *Improving Industry 4.0 Through Service Science A : Framework to Improve the Portuguese Ornamental Stone Sector in BIM Procurement Context*. Evora: Instituto De Investigação E Formação.
- Daqiqil, I. (2021). *Machine Learning : Teori, Studi Kasus dan Implementasi Menggunakan Python*. Indonesia: UR Ppress.
- Devianto, Y., & Dwiasnati, S. (2020). Kerangka Kerja Sistem Kecerdasan Buatan dalam Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia Indonesia. *Jurnal Telekomunikasi dan Komputer*, 19-24.
- Dieck, M. C., & Han, D.-i. D. (2021). The Role of Immersive Technology in Customer Experience Management. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 1-12.
- Ditami, G. R., Ripanti, E. F., & Sujaini, H. (2022). Implementasi Support Vector Machine untuk Analisis Sentimen Terhadap Pengaruh Program Promosi Event Belanja pada Marketplace. *Jurnal Edukasi dan Penelitian Informatika*, 508-516.
- Dorsey, M., Temkin, B., & Quaadgras, T. (2022). *The State of CX Management*. Qualtrics XM Institute.
- Febrianty, Revida, E., Simarmata, J., Suleman, A. R., Hasibuan, A., Purba, S., . . . Syifa Saputra. (2020). *Manajemen Perubahan Perusahaan Di Era Transformasi Digital*. Indonesia: Yayasan Kita Menulis.
- Fretes, R. A. (2022). Analisis Penyebab Kerusakan Transformator Menggunakan Metode RCA (Fishbone Diagram and 5-Why Analysis) di PT. PLN (Persero) Kantor Pelayanan Kiandarat. *ARIKA*, 117-124.
- Gay dan Diehl dalam Gimon, G. J., Pandey, S. V., & Rumayar, A. L. (2022). Analisa Pola Pergerakan di Ruas Jalan R. E. Martadinata Kota Manado. *ejournal.unsrat*, 1063-1071.
- Gentile et al dalam Bascur, C., & Rusu, C. (2020). Customer Experience in Retail: A Systematic Literature Review. *MDPI Applied Sciences*, 1-18.

- Grifin dalam Nasruddin, G. d., & Rahman, M. A. (2023). Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction pada Layanan Jasa Go-Jek di Kota Palopo. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro (JMPKN)*, 26-38.
- Handayanto, R. T., Herlawati, Atika, P. D., Khasanah, F. N., Yusuf, A. Y., & Septia, D. Y. (2021). Analisis Sentimen Pada Situs Google Review dengan NaïveBayes dan Support Vector Machine. *Jurnal Komtika (Komputasi dan Informatika)*, 153-163.
- Hasibuan, E., & Heriyanto, E. A. (2022). Analisis Sentimen Pada Ulasan Aplikasi Amazon Shopping di Google Play Store Menggunakan Naive Bayes Classifier. *Jurnal Teknik dan Science*, 13-24.
- Holmlund, M., Vaerenbergh, Y. V., Ciuchita, R., Ravald, A., Sarantopoulos, P., Ordenes, F. V., & Zaki, M. (2020). Customer Experience Management in The Age of Big Data Analytics : A Strategic Framework. *Journal of Business Research*, 356-365.
- HubSpot. (2022). Authenticity as a Driver of Customer Experience. Dalam HubSpot, *HubSpot Annual State of Service in 2022* (hal. 24-28). HubSpot.
- Huriati, Serang, S., Ramlawati, Suriyanti, Alam, N., & Hidayah, N. (2021). Manajemen Operasional Pelayanan Kesehatan HIV/AIDS Pada Puskesmas. *Jurnal Kesehatan*, 174-183.
- Jamaludin, SW, S., Marthalia, D., Wikansari, R., Fachrurazi, H., Hiswanti, . . . Veza, O. (2022). *Transformasi Digital dalam Dunia Bisnis*. Indonesia: Cendikia Mulia Mandiri.
- Kim, H. (2019). Service Science: Past, Present, and Future. *Journal of Service Science Research*, 117-132.
- Kim, Y.-J., & Kim, H.-S. (2022). The Impact of Hotel Customer Experience on Customer Satisfaction through Online Reviews. *MDPI*, 1-13.
- Kiran dalam Saputra, A. W. (2020). *Analisis Permasalahan Pada Aplikasi Smartphone KAI Access Berdasarkan End-User Review Menggunakan Metode Text-Mining dan Fishbone Diagram*. Universitas Islam Indonesia.
- Kotler dalam Prasilowati, S. L., Suyanto, Safitri, J., & Wardani, M. K. (2021). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: The Role of Price. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 451-455.
- Kumar, A. A. (2019). Usage of Electronic Resources Among Ophthalmologists in India. Dalam S. Thanuskodi, *Literacy Skill Development for Library Science Professionals* (hal. 54-80). India: IGI Global.

- Kurniasari, I., Kusriani, & Fatta, H. A. (2021). Analisis Sentimen Opini Publik pada Instagram mengenai Covid-19 dengan SVM. *Jurnal Sistem Telekomunikasi Elektronika Sistem Kontrol Power Sistem & Komputer*, 67-74.
- Luigi Cantone, P. T. (2019). Service-Dominant Logic: Inward and Outward Views. Dalam P. P. Maglio, C. A. Kieliszewski, J. C. Spohrer, K. Lyons, L. Patrício, & Y. Sawatani, *Service Science: Research and Innovations in the Service Economy* (hal. 675-710). Switzerland: Springer Nature.
- Luk, E. (2020, Juli). *NDN GROUP*. Diambil kembali dari How to Optimize Customer Experience Strategies with UX/UI: <https://ndngroup.com/insights/how-to-optimize-customer-experience-strategies-with-uxui/>
- Maglio & Spohrer dalam Bock, D. E., Wolter, J. S., & Ferrell, O. (2020). Artificial Intelligence: Disrupting What We Know About Services. *Journal of Services Marketing*, 317-334.
- Maglio, P. P., Kieliszewski, C. A., Spohrer, J. C., Lyons, K., Patrício, L., & Sawatani, Y. (2019). *Service Science: Research and Innovations in the Service Economy*. Switzerland: the registered company Springer Nature.
- Miati, I. &. (2022). *Pengaruh E-Service Quality (SIKAD CLOUD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIA YPPT PRIATIM Tasikmalaya*. Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta.
- Ministry Of Finance Republic Of Indonesia. (2020). *Innovate Innovate Indonesia : Unlocking Growth Through Technological Transformation*. Indonesia: Asian Development Bank.
- Nuraliza, H., Pratiwi, O. N., & Hamami, F. (2022). Analisis Sentimen IMBd Film Review Dataset Menggunakan Support Vector Machine (SVM) dan Seleksi Feature Importance. *Jurnal Mirai Manajemen*, 1-17.
- Nurdiawan, O., Pratama, F. A., Kurnia, D. A., Kaslani, & Rahaningsih, N. (2020). Optimization of Traveling Salesman Problem on Scheduling Tour Packages using Genetic Algorithms. *Journal of Physics: Conference Series*, 1-6.
- Ostrom, A. L., Field, J. M., Fotheringham, D., Subramony, M., Gustafsson, A., Lemon, K. N., . . . McColl-Kennedy, J. R. (2021). Service Research Priorities: Managing and Delivering Service in Turbulent Times. *Journal of Service Research*, 329-352.

- Permana, H., & Djatmiko, T. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee di Bandung. *SOSIOHUMANITAS*, 201-2015.
- Prastyo, P. H., Sumi, A. S., Dian, A. W., & Permanasari, A. E. (2020). Tweets Responding to the Indonesia Government's Handling of COVID-19: Sentiment Analysis Using SVM with Normalized Poly Kernel. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 112-122.
- Prasuraman et al dalam Hizam, S. M., & Ahmed, W. (2019). A Conceptual Paper on SERVQUAL-Framework for Assessing Quality of Internet of Things (IoT) Service. *International Journal of Financial Research*, 387-397.
- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Indonesia: Pascal Books.
- Putri, A., & Muzakir, A. (2022). Analisis Sentimen Cyberbullying Kpop di Media Sosial Twitter Menggunakan Metode Naive Bayes. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 12420-12432.
- Putro, H. P., Widyaningsih, T. W., Englishtina, I., Nursanty, E., Efitra, Sepriano, & Dema, H. (2023). *Development of Artificial Intelligence Applications (Studi Kasus & Implementasi AI Menggunakan Berbagai Bahasa Pemrograman)*. Indonesia: PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Rahmalia, N., & Tricahyono, D. (2020). Analisis Customer Journey Mapping untuk Meningkatkan Customer Experience Pada Aplikasi Mobile E-Commerce dengan Menggunakan Metode Diary Study (Studi Pada Aplikasi Mobile E-Commerce Shopee). *e-Proceeding of Management*, 5226-5239.
- Rahmat, A., Novianti, E., Khadijah, U. L., Tahir, R., & Yuliawati, A. K. (2021). A Literature Review on Smart City and Smart Tourism. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2255-2262.
- Ramadhan, M. A., & Andarsyah, R. (2022). *Klasifikasi Text Spam Menggunakan Metode Support Vector Machine dan Naïve Bayes*. Indonesia: Buku Pedia.
- Ratama, N., & Munawaroh. (2019). *Konsep Kecerdasan Buatan dengan Pemahaman Logika Fuzzy dan Penerapan Aplikasi*. Tangerang Selatan: CV Uwais Inspirasi Indonesia.
- Razi, A. A., Mutiaz, I. R., & Setiawan, P. (2018). Penerapan Metode Design Thinking Pada Model Perancangan UI/UX Aplikasi Penanganan Laporan Kehilangan dan Temuan Barang Tercecer. *Jurnal Desain Komunikasi Visual, Manajemen Desain dan Periklanan*, 75-93.

- Revika, N. R., & Handayani, W. (2022). Desain Service Science untuk Meningkatkan Kepuasan. *BRILIANT: Jurnal Riset dan Konseptual*, 841-852.
- Rezki, M., Kholifah, D. N., Faisal, M., Priyono, & Suryadithia, R. (2020). Analisis Review Pengguna Google Meet dan Zoom Cloud Meeting Menggunakan Algoritma Naïve Bayes. *Jurnal Infortech*, 264-270.
- Rogerson, A., Hankins, E., Nettel, P. F., & Rahim, S. (2022). *Government AI Readiness Index 2022*. Oxford Insight.
- Samsudiney. (2019, July 25). *Penjelasan Sederhana tentang Apa Itu SVM?* Diambil kembali dari Medium.com: <https://medium.com/@samsudiney/penjelasan-sederhana-tentang-apa-itu-svm-149fec72bd02>
- Santoso, H., Putri, R. A., & Sahbandi. (2023). Deteksi Komentar Cyberbullying pada Media Sosial Instagram Menggunakan Algoritma Random Forest. *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 62-72.
- Sari, E. A. (2019). Peran Pustakawan AI (Artificial Intelligent) Sebagai Strategi Promosi Perpustakaan Perguruan Tinggi di Era Revolusi 4.0. *BIBLIOTIKA : Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi*, 64-73.
- Sartika, S. H., Murdana, I. M., Permadi, L. A., Sudarso, A., Purba, A. T., Sahir, S. H., . . . Fajrillah. (2023). *Customer Relationship Management*. Indonesia: Yayasan Kita Menulis.
- Sentosa et al dalam Testiana, G., & Erlina, D. (2020). *Analisis Sentimen Pada Twitter Terhadap UIN Raden Fatah Menggunakan Support Vector Machine*. Indonesia: Rafah Press.
- Sudirman, A., Halim, F., Sinaga, O. S., & Marpaung, F. K. (2021). Reflection on Customer Satisfaction Using the JaketApplication in Terms of Aspects of E-Service Quality, Price, and Brand Awareness. *ARGET : Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 37-48.
- Temkin, B., Dorsey, M., & Quaadgras, T. (2022). *Global Executives Study: The State of Experience Management*. Qualtrics XM Institute.
- Temkin, B., Dorsey, M., & Quaadgras, T. (2022). *Global Study: ROI of Customer Experience*. Qualtrics XM Institute.
- Tjiptono dalam Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Literatur Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 104-114.

- Tresnawati, D., Guno, Y., Satwika, I. P., Prihatmanto, A. S., & Mahayana, D. (2022). Artificial Intelligence serta Singularitas Suatu Kekeliruan atau Tantangan. *Jurnal Algoritma*, 181-188.
- Wibowati, J. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Adminika*, 94-110.
- Wilis, R. A., & Nurwulandari, A. (2020). The Effect of E-Service Quality, E-Trust, Price and Brand Image Towards E-Satisfaction and Its Impact on E-Loyalty of Traveloka's Customer. *Jurnal Ilmiah MEA*, 1061-1099.
- Yi, S., & Liu, X. (2020). Machine learning based customer sentiment analysis for recommending shoppers, shops based on customers' review. *Complex & Intelligent Systems*, 621–634.
- Yusril, A. N., Larasati, I., & Zukri, P. A. (2021). Systematic Literature Review Analisis Metode Agile dalam Pengembangan Aplikasi Mobile. *SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi*, 369-380.
- Zaki, M., & Neely, A. (2019). Customer Experience Analytics: Dynamic Customer-Centric Model. Dalam P. P. Maglio, C. A. Kieliszewski, J. C. Spohrer, K. Lyons, L. Patrício, & Y. Sawatani, *Service Science: Research and Innovations in the Service Economy* (hal. 207-236). Switzerland: Springer Nature Switzerland.
- Zein, A. (2021). Kecerdasan Buatan Dalam Hal Otomatisasi Layanan. *Jurnal Ilmu Komputer*, 16-25.