

DAFTAR PUSTAKA

- A.M, T., & Yaqin, A. (2022). Perbandingan Algoritma Naïve Bayes, K-Nearest Neighbors dan Random Forest untuk Klasifikasi Sentimen Terhadap BPJS Kesehatan pada Media Twitter. *InComTech : Jurnal Telekomunikasi Dan Komputer*, 12(1), 01. <https://doi.org/10.22441/incomtech.v12i1.13642>
- Ardiani, L., Sujaini, H., & Tursina, T. (2020). Implementasi Sentiment Analysis Tanggapan Masyarakat Terhadap Pembangunan di Kota Pontianak. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (Justin)*, 8(2), 183. <https://doi.org/10.26418/justin.v8i2.36776>
- Ardyan, E., Boari, Y., Akhmad, A., Yuliyani, L., Hildawati, H., Suarni, A., Anurogo, D., Ifadah, E., & Judijanto, L. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Pendekatan Metode Kualitatif dan Kuantitatif di Berbagai Bidang* (K. I. Sari, Ed.; 1st ed.). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Arista, A. (2023). Sentiment Analysis Of Gobis Suroboyo Bus Application Feature Using Support Vector Machinery (SVM) Algorithm. *IJCONSIST* , 4(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33005/ijconsist.v4i2.96>
- Armayani, R. R., Chintiya Tambunan, L., Siregar, R. M., Lubis, N. R., & Azahra, A. (2021). Analisis Peran Media Sosial Instagram dalam Meningkatkan Penjualan Online. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 8920–8928.
- Awangga, R. M., & Khonsa', N. H. (2022). Analisis Performa Algoritma Random Forest dan Naive Bayes Multinomial pada Dataset Ulasan Obat dan Ulasan Film. *InComTech : Jurnal Telekomunikasi Dan Komputer*, 12(1), 60. <https://doi.org/10.22441/incomtech.v12i1.14770>
- Bahrawi. (2019). Sentiment Analysis Using Random Forest Algorithm-Online Social Media Based. *Journal of Information Technology and Its Utilization*, 2(2), 29–33. <https://doi.org/https://doi.org/10.30818/jitu.2.2.2695>

- Feroza, C. S., & Misnawati, D. (2020). Penggunaan Media Sosial Instagram Pada Akun @Yhoophii_Official Sebagai Media Komunikasi Dengan Pelanggan. *Jurnal Inovasi*, 14(1), 31–41.
- Firdaus, A., & Firdaus, W. I. (2021). Text Mining Dan Pola Algoritma Dalam Penyelesaian Masalah Informasi : (Sebuah Ulasan). In *Jurnal JUPITER* (Vol. 13, Issue 1).
- Fitri, E., Yuliani, Y., Rosyida, S., & Gata, W. (2020). Analisis Sentimen Terhadap Aplikasi Ruangguru Menggunakan Algoritma Naive Bayes, Random Forest Dan Support Vector Machine. *Jurnal Transformatika*, 18(1), 71–80. <https://doi.org/10.26623/transformatika.v18i1.2317>
- Ginting, D. C. A., Rezeki, S. G., Siregar, A. A., & Nurbaiti, N. (2024). Analisis Pengaruh Jejaring Sosial Terhadap Interaksi Sosial di Era Digital. *PPIMAN : Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 2(1), 22–29. <https://doi.org/https://doi.org/10.59603/ppiman.v2i1.280>
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya Rifda Eka Nadiyah. *Journal of Public Sector Innovations*, 5(1), 25–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Haudi, H., Handayani, W., Suyoto, M. Y. T., Prasety, T., Pitaloka, E., Wijoyo, H., Yonata, H., Koho, I. R., & Cahyono, Y. (2022). The effect of social media marketing on brand trust, brand equity and brand loyalty. *International Journal of Data and Network Science*, 6(3), 961–972. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.1.015>
- Hendra Rofiullah, A., & Adi Suwarno, S. (2022). Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan (Service Quality) Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap Produk–Produk Baitul Mal Wa Tamwil (Bmt) Nahdatul Ulama Kabupaten Bondowoso. *ESA*, 4(1), 13–28. <https://doi.org/10.58293/esa.v4i1.32>

- Hermawan, A., Jowensen, I., Junaedi, J., & Edy, E. (2023). Implementasi Text-Mining untuk Analisis Sentimen pada Twitter dengan Algoritma Support Vector Machine. *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 12(1), 129–137. <https://doi.org/10.23887/jstundiksha.v12i1.52358>
- Huda, D. N. I., Prianto, C., & Awangga, R. M. (2023). Analisis Sentimen Perbandingan Layanan Jasa Pengiriman Kurir Pada Ulasan Play Store Menggunakan Metode Random Forest dan Descision Tree. *Jurnal Ilmiah Informatika*, 11(2), 150–158. <https://doi.org/https://doi.org/10.33884/jif.v11i02.7952>
- Indarbensyah, P. P. E., & Rochmawati, N. (2021). Penerapan N-Gram menggunakan Algoritma Random Forest dan Naïve Bayes Classifier pada Analisis Sentimen Kebijakan PPKM 2021. *Journal of Informatics and Computer Science (JINACS)*, 2(04), 235–244. <https://doi.org/10.26740/jinacs.v2n04.p235-244>
- Jihad, M. A. A., Adiwijaya, A., & Astuti, W. (2021). Analisis Sentimen Terhadap Ulasan Film Menggunakan Algoritma Random Forest. *E-Proceeding of Engineering*, 8(5), 10153–10165.
- Kibthiah, M., Chamida, R. N., Surabaya, U. N., & Khotimah, K. (2023). *Suroboyo Bus Sebagai Sistem Transportasi Berkelanjutan Di Kota Surabaya* (Vol. 23, Issue 1). <https://doi.org/https://doi.org/10.26593/jtrans.v23i1.6643.11-18>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing* (18th ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education Limited.
- Larasati, F. A., Ratnawati, D. E., & Hanggara, B. T. (2022). Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Dana dengan Metode Random Forest. 6(9), 4305–4313. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/11562>

- Manullang, O., Prianto, C., & Harani, N. H. (2023). Analisis Sentimen Untuk Memprediksi Hasil Calon Pemilu Presiden Menggunakan Lexicon Based Dan Random Forest. *Jurnal Ilmiah Informatika*, 11(02), 159–169. <https://doi.org/10.33884/jif.v11i02.7987>
- Maulana, I., Manulang, J. M. br., & Salsabila, O. (2020). Pengaruh Social Media Influencer Terhadap Perilaku Konsumtif di Era Ekonomi Digital. *Majalah Ilmiah Bijak*, 17(1), 28–34. <https://doi.org/10.31334/bijak.v17i1.823>
- Melia, M., Irawan, B., & Nurdiawan, O. (2023). Analisis Sentimen Terhadap Pengguna Gojek Dan Grab Pada Media Sosial Twitter Menggunakan Random Forest. *Jati (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 7(5), 3614–3618. <https://doi.org/https://doi.org/10.36040/jati.v7i5.7694>
- Miftahusalam, A., Nuraini, A. F., Khoirunisa, A. A., & Pratiwi, H. (2022). Perbandingan Algoritma Random Forest, Naïve Bayes, dan Support Vector Machine Pada Analisis Sentimen Twitter Mengenai Opini Masyarakat Terhadap Penghapusan Tenaga Honorer. *Seminar Nasional Official Statistics*, 2022(1), 563–572. <https://doi.org/10.34123/semnasoffstat.v2022i1.1410>
- Noventa, C., Soraya, I., & Muntazah, A. (2023). Pemanfaatan Media Sosial Instagram BuddyKu Sebagai Sarana Informasi Terkini. *JKOMDIS: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial*, 3(3), 626–635. <https://doi.org/10.47233/jkomdis.v3i3.1124>
- Nurriqli, A., & Risanta, M. (2021). Pemanfaatan Instagram bagi Pengembangan Pemasaran Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Banjarbaru. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(1), 50–57. <https://doi.org/10.35130/jrimk>
- Permatasari, P. A., Linawati, L., & Jasa, L. (2021). Survei Tentang Analisis Sentimen Pada Media Sosial. *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, 20(2), 177–186. <https://doi.org/10.24843/MITE.2021.v20i02.P01>

- Pradana, M. G. (2020). Penggunaan Fitur Wordcloud Dan Document Term Matrix Dalam Text Mining. *Jurnal Ilmiah Informatika*, 8(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33884/jif.v8i01.1838>
- Prasetyo, V. R., Lazuardi, H., Mulyono, A. A., & Lauw, C. (2021). Penerapan Aplikasi RapidMiner Untuk Prediksi Nilai Tukar Rupiah Terhadap US Dollar Dengan Metode Linear Regression. *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 7(1), 8–17. <https://doi.org/10.25077/teknosi.v7i1.2021.8-17>
- Putri Watung, M., Ch Rotinsulu, D., & L Tumangkeng, S. Y. (2020). Analisis Perbandingan Pendapatan Ojek Konvensional Dan Ojek Online Di Kota Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 20(3), 126–139. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jbie/article/view/30946>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata, Ed.; 1st ed.). Yayasan Kita Menulis. <https://www.researchgate.net/publication/348418784>
- Riskania, R., & Thalib, F. (2020). Implementasi Algoritma Naïve Bayes Classifier Dan Confusion Matrix Dalam Analisis Sentimen Terhadap Pelayanan Transportasi Umum Selama Pandemi Covid-19 Pada Media Sosial Twitter. *Jurnal Teknologi*, 8(1), 64–75. <https://doi.org/10.31479/jtek.v1i8.66>
- Risnu Indahsari, D. A., Kartika, A. A. G., & Herijanto, W. (2020). Analisis Kinerja Bus Suroboyo Rute Barat-Timur terhadap Kepuasan Pelaku Transportasi. *Jurnal Teknik ITS*, 8(2), 20–25. <https://doi.org/10.12962/j23373539.v8i2.46491>
- Rukmana, S., & Handayani, W. (2023). Analysis of Service Science Design through Customer Experience to Increase PosAja Application User Satisfaction. *Kontigensi: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(2), 513–527. <https://doi.org/10.56457/jimk.v11i2.402>

- Rusfiadi, R., Hatani, L., & Suleman, N. R. (2021). Peningkatan Kepuasan Dan Kepercayaan Publik: Berdasarkan Prespektif Kualitas Pelayanan Dan Komitmen (Studi Pada Pemerintahan Desa/Kelurahan Se-Kecamatan Wangi-Wangi Selatan). *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Organisasi (JUMBO)*, 5(2), 281–302. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33772/jumbo.v5i2.20801>
- Sandy, K., Thoyib, S., & Christianingrum, C. (2020). Pengaruh Viral Marketing dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Online Melalui Media Sosial Instagram Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung Angkatan 2016-2018. *Holistic Journal of Management Research*, 1(1), 17–26. <https://doi.org/https://doi.org/10.33019/hjmr.v3i1.1825>
- Sari, D. N., & Basit, A. (2020). Media Sosial Instagram Sebagai Media Informasi Edukasi Parenting. *PERSEPSI: Communication Journal*, 3(31), 23–36. <https://doi.org/10.30596/persepsi.v0%vi>
- Setiajati, W. B., Novaria, R., & Murti, I. (2024). Partisipasi Masyarakat Terhadap Penggunaan Suroboyo Bus Sebagai Sarana Transportasi Di SurabaYA (Studi Kasus Suroboyo Bus Rute Purabaya-Rajawali). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(01).
- Setiono, M. H. (2022). A Komparasi Algoritma Decision Tree, Random Forest, Svm Dan K-Nn Dalam Klasifikasi Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan. *INTI Nusa Mandiri*, 17(1), 32–39. <https://doi.org/10.33480/inti.v17i1.3420>
- Sulistiyawati, W., Wahyudi, W., & Trinuryono, S. (2022). Analisis (Deskriptif Kuantitatif) Motivasi Belajar Siswa Dengan Model Blended Learning Di Masa Pandemi Covid19. *Kadikma: Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 13(1), 68–73. <https://doi.org/https://doi.org/10.19184/kdma.v13i1.31327>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>

- Suryati, E., Styawati, S., & Aldino, A. A. (2023). *Analisis Sentimen Transportasi Online Menggunakan Ekstraksi Fitur Model Word2vec Text Embedding Dan Algoritma Support Vector Machine (SVM)*. 4(1), 96–106.
<https://doi.org/10.33365/jtsi.v4i1.2445>
- Syafira, D., & Harianto, S. (2020). Pilihan Rasional Masyarakat Surabaya Dalam Menggunakan Suroboyo Bus. *Paradigma*, 9(1).
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/paradigma/article/view/36838>
- Tupari, T., Abdullah, S., & Chairani, C. (2023). Visualisasi Data Analisa Sentimen RUU Omnibus Law Kesehatan Menggunakan KNN dengan Software RapidMiner. *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT*, 8(3), 261–268.
<https://doi.org/10.30591/jpit.v8i3.5641>
- Valdis Tjahjadi, E., & Santoso, B. (2023). Klasifikasi Malware Menggunakan Teknik Machine Learning. *Copyright @BALOK*, 2(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.37195/balok.v2i1.525>
- Yanti, C. P., Agustini, N. W. E., Ginantra, N. L. W. S. R., & Wulandari, D. A. P. (2023). Perbandingan Metode K-NN Dan Metode Random Forest Untuk Analisis Sentimen pada Tweet Isu Minyak Goreng di Indonesia. *Media Informatika Budidarma*, 7(2), 756–765.
<https://doi.org/10.30865/mib.v7i2.5900>