

DAFTAR PUSTAKA

- Annur, C. M. (2023, September 8). *Jumlah Perusahaan Penyedia Internet di Indonesia Terus Bertambah sampai 2022*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/09/08/jumlah-perusahaan-penyedia-internet-di-indonesia-terus-bertambah-sampai-2022>
- APJII. (2024, February 7). *APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*. APJII. <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Arifiyanti, A. A., & Wahyuni, E. D. (2020). Smote: Metode Penyeimbang Kelas Pada Klasifikasi Data Mining. *SCAN*, 15(1), 34–39. <https://www.cs>.
- Ayyubi, S. Al, Amalia, I. S., & Arifiyanti, A. A. (2022). *Comparison of RAM Classification with Decision Tree Algorithms and KNN* *Komparasi Klasifikasi RAM dengan Algoritma Decision Tree dan KNN* (Vol. 2, Issue 2).
- Aziz, A. M. N., Mauliddin, A., Armanda Sintalana, V., Daryl Hafiz, R., Akbar Rismayadi, A., Studi Sistem Informasi, P., & Adhirajasa Reswara Sanjaya, U. (2023). Prediksi Customer Churn Menggunakan Logistic Regression dan Decision Tree. *E-Prosiding Teknik Informatika*, 4(1).
- Boruhan, G. (2022). Churn Customer Management in Retail Industry: A Case Study. *İzmir İktisat Dergisi*, 37(4), 1094–1118. <https://doi.org/10.24988/ije.1070830>
- Damanik, S. D., & Jambak, M. I. (2023). KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Klasifikasi Customer Churn pada Telekomunikasi Industri Untuk Retensi Pelanggan Menggunakan Algoritma C4.5. *Media Online*, 3(6), 1303–1309. <https://doi.org/10.30865/klik.v3i6.829>
- Darmawan, T. (2020). Credit Classification Using CRISP-DM Method On Bank ABC Customers. *International Journal of Emerging Trends in Engineering Research*, 8(6), 2375–2380. <https://doi.org/10.30534/ijeter/2020/28862020>
- De Fretes, R. A. (2022). *Analisis Penyebab Kerusakan Transformator menggunakan metode RCA (Fishbone Diagram and 5-whys analysis) di PT. PLN (Persero) Kantor Pelayanan Kiandarat*. 16(2), 117–124.

- Fathurrahman, A. W., Thoriqulhaq, M., Dequika, F., Putra Arianto, P., Studi, P., Data, S., & Timur, J. (2022). Penerapan Machine Learning untuk Pengklasifikasian Hoaks pada Platform Media Sosial: Studi Literatur. *Seminar Nasional Sains Data 2022 (SENADA 2022) UPN "Veteran" Jawa Timur*, 66–68.
- Fauziningrum, E., & Suryaningsih, E. I. (2021). *Evaluasi dan Prediksi Penguasaan Bahasa Inggris Maritim Menggunakan Metode Decision Tree dan Confusion Matrix (Studi Kasus Di Universitas Maritim Amni)*. <http://repository.unimar-amni.ac.id/id/eprint/3837>
- Hartawan, M. S., Erkamim, Moh., Rachmawati, S., Santi, N. C., Legito, L., & Sepriano, S. (2023). Penerapan Algoritma Supervised Learning untuk Klasifikasi Program Keluarga Harapan. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 3(2), 83–91. <https://doi.org/10.57152/malcom.v3i2.873>
- Hindrayani, K. M., Anjani, A., & Nurlaili, A. L. (2021). Penerapan Machine Learning pada Penjualan Produk UMKM : Studi Literatur. *Seminar Nasional Sains Data*, 19–23.
- Husein, A. M., & Harahap, M. (2021). Pendekatan Data Science untuk Menemukan Churn Pelanggan pada Sector Perbankan dengan Machine Learning. *Data Sciences Indonesia (DSI)*, 1(1), 8–13. <https://doi.org/10.47709/dsi.v1i1.1169>
- Id, I. D. (2021). *Machine Learning: Teori, Studi Kasus dan Implementasi Menggunakan Python* (Vol. 1).
- Kamil, F., Salkiawati, R., & Alexander, A. * D. (2023). Analisis Churn Pelanggan Produk Fashion Campus Menggunakan Metode RFM Analysis dan Algoritma Naïve Bayes (Studi Kasus Yayasan Bakti Achmad Zaky). In *Jurnal Esensi Infokom* (Vol. 7, Issue 2).
- Kumalasari, A. T., & Handayani, W. (2024). Sentiment Analysis To Improve The Quality Of Public Transportation Services “Suroboyo Bus.” *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJSE)*, 7(3).

- Mardiani, E., Rahmansyah, N., Kurniati, I., Setiawan, A., Widiastuti, D., Ridwan, M., Rosyid, M. Z., & Febriansyah, A. (2023). Penerapan Algoritma Supervised Learning untuk Klasifikasi Data Music Listening. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 3(2), 115–124. <https://doi.org/10.57152/malcom.v3i2.879>
- Mardiani, E., Rahmansyah, N., Ningsih, S., Avrilia Lantana, D., Suryaningtyas, A., Wirawan, P., Adi Wijaya, S., & Nurkhaliza Putri, D. (2023). Komparasi Metode Knn, Naive Bayes, Decision Tree, Ensemble, Linear Regression Terhadap Analisis Performa Pelajar Sma. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 13880–13892.
- Martinez-Plumed, F., Contreras-Ochando, L., Ferri, C., Hernandez-Orallo, J., Kull, M., Lachiche, N., Ramirez-Quintana, M. J., & Flach, P. (2021). CRISP-DM Twenty Years Later: From Data Mining Processes to Data Science Trajectories. *IEEE Transactions on Knowledge and Data Engineering*, 33(8), 3048–3061. <https://doi.org/10.1109/TKDE.2019.2962680>
- Mobarhantalab, S. S. (2022). Clarifying the concept of service in service science. *11th International Conference on Management, World Trade, Economics, Finance & Social Science*. <https://www.researchgate.net/publication/369529140>
- Nalatissifa, H., & Pardede, H. F. (2021). Customer Decision Prediction Using Deep Neural Network on Telco Customer Churn Data. *Jurnal Elektronika Dan Telekomunikasi*, 21(2), 122. <https://doi.org/10.14203/jet.v21.122-127>
- Nhu, V. H., Shirzadi, A., Shahabi, H., Singh, S. K., Al-Ansari, N., Clague, J. J., Jaafari, A., Chen, W., Miraki, S., Dou, J., Luu, C., Górski, K., Pham, B. T., Nguyen, H. D., & Ahmad, B. Bin. (2020). Shallow landslide susceptibility mapping: A comparison between logistic model tree, logistic regression, naïve bayes tree, artificial neural network, and support vector machine algorithms. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(8). <https://doi.org/10.3390/ijerph17082749>

- Nilwanda, L. E., Arifiyanti, A. A., & Hadiwiyantri, R. (2024). Penerapan Algoritma (Nilwanda, dkk) Madani. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(1), 221–230. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10523523>
- Normawati, D., & Prayogi, S. A. (2021). Implementasi Naïve Bayes Classifier Dan Confusion Matrix Pada Analisis Sentimen Berbasis Teks Pada Twitter. In *Jurnal Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI)* (Vol. 5, Issue 2).
- Nurhidayat, M. M. S., & Anggraini, D. (2023). Analysis and Classification of Customer Churn Using Machine Learning Models. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 7(6), 1253–1259. <https://doi.org/10.29207/resti.v7i6.4933>
- Ouali, Y., Hudelot, C., & Tami, M. (2020). An Overview of Deep Semi-Supervised Learning. *Cornel University*. <http://arxiv.org/abs/2006.05278>
- Pambudi, A., & Abidin, Z. (2023). Penerapan Crisp-Dm Menggunakan Mlr K-Fold Pada Data Saham Pt. Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Tlkm) (Studi Kasus: Bursa Efek Indonesia Tahun 2015-2022). *JDMSI*, 4(1), 1–14.
- Priyambudi, N. A., & Handayani, W. (2024). T Analysis Of Service Science-Based Academic Service Development In The Management Study Program Of UPN “Veteran” East Java. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 7(3).
- Puspitasari, A., & Masruroh, N. A. (2024). Reducing Customer Churn for XL Axiata Prepaid: Factors and Strategies *Correspondence. In *Journal of Industrial Engineering and Education* (Vol. 2, Issue 1).
- Ramadhani, A. P., Wahyuni, E. D., & Arifiyanti, A. A. (2024). Klasifikasi Cyberbullying pada Komentar Instagram dengan Menggunakan Supervised Learning. *Neptunus: Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 2(2), 92–101. <https://doi.org/10.61132/neptunus.v2i2.108>
- Revika, N. R., Handayani, W., Pembangunan, U., Veteran, N. ", Timur, J., Raya, J., Madya, R., & Anyar, G. (2022). Desain Service Science untuk Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap E-Learning Universitas Pembangunan

- Nasional “Veteran” Jawa Timur. *BRILIANT: Jurnal Riset Dan Konseptual*, 7(4). <https://doi.org/10.28926/briliant.v7i4>
- Romadloni, P. L., Kusuma, B. A., & Baihaqi, W. M. (2022). Komparasi Metode Pembelajaran Mesin untuk Implementasi Pengambilan Keputusan dalam Menentukan Promosi Jabatan Karyawan. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika (JATI)*, 6(2), 622–628.
- 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). <https://doi.org/10.56457/jimk.v11i2.402>
- Sakdiyah, S. H., Eltivia, N., & Afandi, A. (2022). Root Cause Analysis Using Fishbone Diagram: Company Management Decision Making. *Journal of Applied Business, Taxation and Economics Research*, 1(6), 566–576. <https://doi.org/10.54408/jabter.v1i6.103>
- Santoso, H., Putri, R. A., & Sahbandi, S. (2023). Deteksi Komentar Cyberbullying pada Media Sosial Instagram Menggunakan Algoritma Random Forest. *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 13(1), 62–72. <https://doi.org/10.34010/jamika.v13i1.9303>
- Silalahi, A. P., & Simanullang, H. G. (2023). Supervised Learning Metode K-Nearest Neighbor Untuk Prediksi Diabetes Pada Wanita. *METHOMIKA Jurnal Manajemen Informatika Dan Komputerisasi Akuntansi*, 7(1), 144–149. <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol7No1.pp144-149>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (3rd ed., Vol. 1). Alfabeta.
- Suhanda, Y., Nurlaela, L., Kurniati, I., Dharmalau, A., & Rosita, I. (2022). Predictive Analysis of Customer Retention Using the Random Forest Algorithm. *TIERS Information Technology Journal*, 3(1), 35–47. <https://doi.org/10.38043/tiers.v3i1.3616>

- Sulistiyawati, W., Trinuryono, S., & Wahyudi. (2022). Analisis (Deskriptif Kuantitatif) Motivasi Belajar Siswa dengan Model Blended Learning di Masa Pandemi COVID19. *Jurnal Universitas Jember*, 13(1), 68–73.
- Wibowo, A. S. (2024). Analisis Churn Nasabah Bank Dengan Pendekatan Machine Learning dan Pengelompokan Profil Nasabah dengan Pendekatan Clustering. *Konstruksi: Publikasi Ilmu Teknik, Perencanaan Tata Ruang Dan Teknik Sipil*, 2(1), 30–41. <https://doi.org/10.61132/konstruksi.v2i1.43>
- Yudiana, Y., Yulia Agustina, A., & Nur Khofifah, dan. (2023). Prediksi Customer Churn Menggunakan Metode CRISP-DM Pada Industri Telekomunikasi Sebagai Implementasi Mempertahankan Pelanggan. *IJIEB: Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, 8(1). <http://e-journal.lp2m.uinjambi.ac.id/ojp/index.php/ijoieb>
- Zhu, T. (2020). Analysis on the applicability of the random forest. *Journal of Physics: Conference Series*, 1607(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1607/1/012123>