

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, A. C. (2024). Fokus Benahi Subsidi Tepat Sasaran, Pemerintah Kaji Beberapa Opsi Skema Penyaluran. Kementerian Energi Dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia. <https://www.esdm.go.id/id/media-center/arsip-berita/fokus-benahi-subsidi-tepat-sasaran-pemerintah-kaji-beberapa-opsi-skema-penyaluran>
- Admanegara, R. C., & Handayani, W. (2024). Customer Churn Analysis Using Machine Learning to Improve Customer Retention on Vissie Net. 12(09), 7379–7387. <https://doi.org/10.18535/ijssrm/v12i09.em05>
- Agustina, D., & Suyatno, D. F. (2024). Integrasi Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BTN Mobile. 05(03), 90–100.
- Anastasya, D., Husaein, A., & Aryani, L. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Servqual Untuk Pengguna Di Kota Jambi Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS). 4(September), 793–802.
- Anshori, A. P. (2024). Reputasi dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Kepercayaan Pembelian Produk Tapis (Studi Kasus Pada Rahayu Gallery). 14(2), 157–163.
- Anshory, M. I., Priyandari, Y., & Yuniaristanto, Y. (2020). Peramalan Penjualan Sediaan Farmasi Menggunakan Long Short-term Memory: Studi Kasus pada Apotik Suganda. Performa: Media Ilmiah Teknik Industri, 19(2), 159–174. <https://doi.org/10.20961/performa.19.2.45962>
- 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, 4(5), 1349–1358.
- Boy, S., Yuni, & Yadi, A. (2023). Klasifikasi Pengaduan Pengguna Subsidi Bbm Menggunakan Algoritma Naïve Bayes. Jurnal Informatika Progres.
- Chandra, A., Kojongian, F. T., & Saleh, M. Z. (2024). Analisis Strategi Manajemen Jasa dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT Gojek Indonesia.
- Chintia Simbolon, I., Karolina Sidebang, L., Theofani Margaret, N., Valencia Pangaribuan, S., & Kemala Dewi Lubi, P. (2024). Analisis Dampak Kebijakan Perubahan Publik Harga BBM terhadap Perekonomian Rakyat Indonesia. El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 5(4), 2519–2528. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i4.1112>
- Dila Lestari, F. (2022). Kenaikan Harga Bbm Dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat

- Inflasi Di Indonesia. *Journal of Islamic Business Management Studies*, 3(2), 87–96.
- Fanani, A. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik Dengan Metode Servqual Terintegrasi Dengan Improvement GAP Analysis (IGA). *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 2(2), 175–185.
- Farmawindo, B. I., & Ishak, A. (2023). Penentu Adopsi Electronic Worth of Mouth: Sudut Pandang Transfer Kepercayaan. *Jambura*, 6(2), 571–582. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- Firman, A., Wardhana, C., Hasiholan, A., Putra, H. A., Pradana, Y. A., Yudistira, N., Studi, P., Informatika, T., Ilmu, F., & Universitas, K. (2021). Sentiment Analysis of Peduli Lindungi Applications Using Lstm Algorithm. 1–11.
- Fitrah, H., Marliyah, & Rahmani, N. A. B. (2024). Analisis elektrifikasi transportasi untuk penghematan subsidi BBM. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(02), 2371–2383.
- Harahap, N. K. (2021). Analisis Kelangkaan Bbm Premium Di Padangsidimpuan Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Ekonomi Syariah. *Yurisprudencia: Jurnal Hukum Ekonomi*, 7(1), 56–76.
- Haruna, B., Pertanian, P., & Pangkajene, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Karang Hias di PT . Panorama Alam Tropika Jakarta Selatan. 2(3).
- Hutabarat, A. W. V., Adnyani, N. L. S. S., & Suryadi, K. (2024). Analisis Sentimen Data Ulasan Pengguna MyPertamina di Twitter dengan Metode Text Mining. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 13(1), 145–154. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v13i1.6958.145-154>
- Ighomereho, O. S. (2022). Impact of E-service quality on customer satisfaction: a study of internet banking for general and maritime services in Nigeria. 28(3), 488–501. <https://doi.org/10.1057/s41264-022-00164-x>
- Indrayanto, C. G., Ratnawati, D. E., & Rahayudi, B. (2023). Analisis Sentimen Data Ulasan Pengguna Aplikasi MyPertamina di Indonesia pada Google Play Store menggunakan Metode Random Forest. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 7(3), 1131–1139. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Isnain, A. R., Sulistiani, H., Hurohman, B. M., Nurkholis, A., & Styawati, S. (2022). Analisis Perbandingan Algoritma LSTM dan *Naive Bayes* untuk Analisis Sentimen. *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika (JEPIN)*, 8(2), 299. <https://doi.org/10.26418/jp.v8i2.54704>

- Kumalasari, A. T., & Handayani, W. (2024). Sentiment Analysis To Improve The Quality Of Public Transportation Services “Suroboyo Bus.” *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 7(3), 6407–6426.
- Lasatira, G. S., Hartomo, K. D., & Sembiring, I. (2023). Analisis Sentimen Terhadap Pengaruh Minat Belanja Berdasarkan Komentar di Marketplace Menggunakan Metode Recurrent Neural Network . *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 13(2), 112–119. <https://doi.org/10.21456/vol13iss2pp112-119>
- Marchelia Putri Az Zahra, N., Runtu Leluni, I., Nafisah, I., Choiron Nur Rizqi, A., Khoiriawati, N., Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Alamat, U., Mayor Sujadi No, J., Kedungwaru, K., Tulungagung, K., & Timur, J. (2024). Pengaruh Kenaikan Harga BBM Subsidi Terhadap Pengeluaran Konsumsi Rumah Tangga di Kabupaten Tulungagung. 2(3), 46–57. <https://doi.org/10.61132/santri.v2i3.564>
- Othman, B., Weijun, H., Huang, Z., Xi, J., & Ramsey, T. (2020). Effect of service quality on service value and customer retention for clothing store brands in China. *Tekstilec*, 63(4), 242–255. <https://doi.org/10.14502/Tekstilec2020.64.242-255>
- Prabowo, D. R. G., & Pristiana, U. (2025). Pengaruh Kemudahan Penggunaan , Pengalaman Pengguna dan Kepuasan Pelanggan , Terhadap Perilaku Pengguna Aplikasi E-commerce pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Manajemen Pemasaran dan Perilaku Pengguna Kemudahan Pengguna. 1.
- Pramudya, E., Pradana, Tri Nugraha, J., Mukti, A., & Widyantoro, S. (2024). Analisis Service Quality dengan Metode Csi Dan Ipa Terhadap Kepuasan Peserta. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4, 1–15.
- Putranta, Y. S. V., Rahayudi, B., & Purnomo, W. (2023). Analisis Sentimen Masyarakat terhadap Kebijakan Penghapusan SubsidiBBM pada Media Sosial Twitter menggunakan Algoritma Naive BayesClassifier dengan Ekstraksi Fitur N-Gram TF-IDF. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 7(3), 1501–1510. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Raharjo, R. J. H., Budiharseno, R. S., & Quy, T. M. (2024). Hitting the Right Notes: Exploring the Relationship between YouTube Music Videos and Digital User Engagement. *Global Business and Finance Review*, 29(1), 44–56. <https://doi.org/10.17549/gbfr.2024.29.1.44>
- Rahayaan, D., Soetiksno, A., & Wattimena, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT . BFI Finance Cabang Ambon. 3(2), 384–396.
- Rahman, N. M., Basuki, M., & Pranatal, E. (2022). Analisis Pelayanan Penumpang

- pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Menurut Pm37 Tahun 2015 dengan Metode Servqual (Service Quality). *Jurnal Sumberdaya Bumi Berkelanjutan (SEMITAN)*, 1(1), 408–414.
- Romadhoni, Y., & Holle, K. F. H. (2022). Analisis Sentimen Terhadap PERMENDIKBUD No.30 pada Media Sosial Twitter Menggunakan Metode *Naive Bayes* dan LSTM. *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT*, 7(2), 118–124. <https://doi.org/10.30591/jpit.v7i2.3191>
- Shalihah, G., Kurniawan, R., & Suprpti, T. (2024). Analisis Sentimen Ulasan Pelanggan Mie Gacoan Menggunakan Metode *Naïve Bayes Classifier*. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(1), 593–601. <https://doi.org/10.36040/jati.v8i1.8302>
- Siagian, R., & Rony, Z. T. (2024). Peran Artificial Intelligence Dalam Manajemen Operasional : Pendekatan Inovatif Untuk. 2(4), 3096–3110.
- Subowo, E., Adi Artanto, F., Putri, I., & Umaedi, W. (2022). BLTSM untuk analisis sentimen berbasis aspek pada aplikasi belanja online dengan cicilan. *Jurnal Fasilkom*, 12(2), 132–140.
- Sukma Rukmana, & Wiwik Handayani. (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>
- Turjaman, R. M., & Budi, I. (2022). Analisis Sentimen Berbasis Aspek Marketing Mix Terhadap Ulasan Aplikasi Dompot Digital (Studi Kasus: Aplikasi Linkaja Pada Twitter). *Jurnal Darma Agung*, 30(2), 266. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v30i2.1672>
- Utomo, P., & Maskur, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 17(1), 40–60.
- Wahmuda, F., & Junaidi Hidayat, M. (n.d.). Redesain Logo dan Media Promosi sebagai. <http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/andharupa>
- Wardhani, P. A., Luqman, Y., & Noor, W. (2023). Sikap Media Detik.Com Terhadap Kebijakan Subsidi Tepat Sasaran MYPERTAMINA. *Interaksi Online*, 11(4), 61–72.
- 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. *JIMEA: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Akuntansi)*, 4(3), 1061–1099. <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/609>