

DAFTAR PUSTAKA

- APJII. (2024, May 20). Jumlah pengguna internet Indonesia tembus 221 juta orang. Detikinet. <https://inet.detik.com/cyberlife/d-7169749/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Alamsyah, A., & Bernatapi, E. A. (2019, November 1). Evolving Customer Experience Management in Internet Service Provider Company using Text Analytics. *Proceeding - 2019 International Conference on ICT for Smart Society: Innovation and Transformation Toward Smart Region, ICISS 2019*. <https://doi.org/10.1109/ICISS48059.2019.8969828>
- Alfarobby, A. N., & Irawan, H. (2024). *Analisis Sentimen Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Online Pada Ulasan Google Playstore Menggunakan Indobert Dan Topic Modeling (Studi kasus: Gojek dan Grab)* (Vol. 11, Issue 1).
- Amien, M., & Gunawan, G. F. BERT dan Bahasa Indonesia: Studi tentang efektivitas model NLP berbasis Transformer.
- Chandra, R., Wismarini (2024). Analisis Sentimen Pada Ulasan Produk Dengan Metode Natural Language Processing (NLP) : (Studi Kasus Zalika Store 88 Shopee). (2024). *Elkom: Jurnal Elektronika Dan Komputer*, 17(1), 120-128. <https://doi.org/10.51903/elkom.v17i1.1680>
- Chen, N., Lin, J., Hoi, S. C., Xiao, X., & Zhang, B. (2014). AR-miner: mining informative reviews for developers from mobile app marketplace. In

Proceedings of the 36th International Conference on Software Engineering
(pp. 767–778).

Devlin, J., Chang, M.-W., Lee, K., & Toutanova, K. (2019). *BERT: Pre-training of Deep Bidirectional Transformers for Language Understanding*.
<http://arxiv.org/abs/1810.04805>

Dwiyoga Widianoro Mustafid Ridwan Sanjaya, A. (2024). *PENGANTAR NLP DAN TOPIK MODEL LDA SAMPUL DALAM*.

GoodStats. (2024, March 14). 5 e-wallet paling sering dipakai Gen Z & milenial, siapa juaranya? <https://data.goodstats.id/statistic/5-e-wallet-paling-sering-dipakai-gen-z-milenial-siapa-juaranya-CJtq6>

Grootendorst, M. (2022). *BERTopic: Neural topic modeling with a class-based TF-IDF procedure*. <http://arxiv.org/abs/2203.05794>

Haris, M., Suharso, A., & Haodudin Nurkifli, E. (2024). ANALISIS SENTIMEN PADA GAME EFOOTBALL DI GOOGLE PLAY STORE MENGGUNAKAN ALGORITMA INDOBERT. In *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika* (Vol. 8, Issue 6).

Huljannah, M. (2025). *Analisis Performansi Hate Comments pada Learning Rate 10-1-10-3 dengan Dataset dari X*.

Hutomo, M., & Adirinekso, G. P. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dengan keputusan pembelian sebagai variabel mediasi (studi pada Shaburi Kelapa Gading). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 19(1), 39–53.

Jeevallucas, P., Surya Gautama, J., Wibowo, A., Siang, J. J., Informasi, S., Informasi, T., Kristen, U., & Wacana, D. (2025). ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA TERHADAP AKUN X/TWITTER RESMI “DANA” DENGAN ALGORITMA INDOBERT SENTIMENT ANALYSIS OF USERS TOWARD THE OFFICIAL “DANA” ACCOUNT ON X/TWITTER USING THE INDOBERT ALGORITHM. *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)*, 8(2).

Karfindo, R., Turaina, R., & Saputra, R. (2023). Optimalisasi klasifikasi umpan balik mahasiswa terhadap layanan kampus dengan sinergi Random Forest dan SMOTE. *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi*, 6(6). ELANG: Journal of Interdisciplinary Research, E-ISSN: 3025-2482.

Koutrika, G., Simitsis, A., & Ioannidis, Y. (2020). Data exploration and analysis: A practical introduction to data science. Springer.

Muller, B. (2022, March 2). BERT 101 🤗 State Of The Art NLP Model Explained. Huggingface Blog. Retrieved from <https://huggingface.co/blog/bert-101>

Pagano, D., & Maalej, W. (2013). User feedback in the appstore: An empirical study. In 2013 21st IEEE International Requirements Engineering Conference (RE) (pp. 125-134). IEEE.

PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN. (2020.).

Pradhisa, K. C., & Fajriyah, R. (2024). Analisis Sentimen Ulasan Pengguna E-commerce di Google Play Store Menggunakan Metode IndoBERT. *Building*

of Informatics, Technology and Science (BITS), 6(1).
<https://doi.org/10.47065/bits.v6i1.5247>

Prakash, T. N., & Aloysius, A. (2021). *Textual Sentiment Analysis using Lexicon Based Approaches* (Vol. 25). <http://annalsofrscb.ro>

Prof, O. :, & Tarumingkeng, R. C. (2024). *Natural Language Processing (NLP)*.

Purnamasari, D., Bayu, A., Desy, A., Fanka, W. A. P., Reza, A., Safrila, M., Yanda, O. N., & Hidayati, U. (2023). *Pengantar Metode Analisis Sentimen*.

Rachmawati, N. L., & Krisbiantoro, D. (2021). *EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM E-LEARNING MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (STUDI KASUS: UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO)* (Vol. 3, Issue 1).

Rohman, M. A. Teknik-teknik preprocessing dalam NLP. Sekolah Stata - Social Media Analisis. Diambil dari <https://sekolahstata.com/teknik-teknik-preprocessing-dalam-nlp/>

Setijohatmo, U. T., Rachmat, S., Susilawati, T., Rahman, Y., Komputer, J. T., Bandung, N., Gegerkalong Hilir, J., & Ciwaruga, D. (2020). *Prosiding The 11 th Industrial Research Workshop and National Seminar Bandung*.

Sekretariat Negara Republik Indonesia. (2023, July 27). Generasi Alfa: Cashless atau uang fisik, mana yang lebih baik?
https://www.setneg.go.id/baca/index/generasi_alfa_cashless_atau_uang_fisik_mana_yang_lebih_baik

- Singgalen, Y. A. (2025). Performance Analysis of IndoBERT for Sentiment Classification in Indonesian Hotel Review Data. *Journal of Information System Research*, 6(2), 976–986. <https://doi.org/10.47065/josh.v6i2.6505>
- Suarna, N., & Prihartono, W. (2024). PENERAPAN NLP (NATURAL LANGUAGE PROCESSING) DALAM ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA TELEGRAM DI PLAYSTORE. In *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika* (Vol. 8, Issue 2).
- Visa Indonesia. (2024, March 19). Studi Visa ungkap masyarakat Indonesia makin percaya diri bertransaksi digital. <https://www.visa.co.id/about-visa/newsroom/press-releases/nr-id-240319.html>