

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, N. W. C. R., & Purba, W. F. (2026). “Analisis Kualitas Layanan Operasional Jasa Ekspedisi J&T Express Berdasarkan Ulasan Pengguna Aplikasi.” *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4).
- Alamsyah, H., Cahyana, Y., & Pratama, A. R. (2023). Deteksi Fake Review Menggunakan Metode Support Vector Machine dan Naïve Bayes Di Tokopedia. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 12(2), 585-598.
- Alwi, M. N., Bahari, F., Turot, M., Nainggolan, A., & Semmawi, R. (2023). Tantangan dan Peluang Perbankan Digital: Studi Kasus Inovasi Keuangan dan Transformasi Perbankan. *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (online)*, 3(2), 2160-2177
- Bumi, I. T., & Daryanto, Y. (2023). Desain perbaikan sistem pelayanan berdasarkan voice of customer dengan metode TRIZ. *Jurnal Teknik Industri dan Manajemen Rekayasa*, 1(1), 22–38.
- Buwono, S. R., Abubakar, L., & Handayani, T. (2022). Kesiapan Perbankan Menuju Transformasi Digital Pasca Pandemi Covid-19 Melalui Financial Technology (Fintech). *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran*, 3(2), 228-241.
- Dayani, A. D., & Nurcahyo, G. W. (2024). Analisis Sentimen Terhadap Opini Publik pada Sosial Media Twitter Menggunakan Metode Support Vector Machine. *Jurnal KomtekInfo*, 1-10.

- Fahlevvi, M. R. (2022). Analisis Sentimen Terhadap Ulasan Aplikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia di Google Playstore Menggunakan Metode Support Vector Machine. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, Vol 4, No. 1, pp. 1-13.
- Fauzi, A., Agus, H. Y. (2024). *Analisis sentimen (sentiment analysis): evaluasi sentimen layanan dataset Twitter US Airline*. Sleman: CV.Bintang Semesta Media.
- Firda, H., Putra, P., Oktadini, N. R., Sevtiyuni, P. E., & Meiriza, A. (2025). Comparison of Rating-based and Inset Lexicon-based Labeling in Sentiment Analysis using SVM (Case Study: Gobiz Application Reviews on Google Play Store). *SISTEMASI*, 14(2), 516-528.
- Gori, T., Sunyoto, A., & Al Fatta, H. (2024). Preprocessing Data dan Klasifikasi untuk Prediksi Kinerja Akademik Siswa. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 11(1), 215-224.
- Handayani, R. N. (2021). Optimasi algoritma support vector machine untuk analisis sentimen pada ulasan produk tokopedia menggunakan pso. *Media Informatika*, 20(2), 97-108.
- Hasri, C. F., & Alita, D. (2022). Penerapan Metode Naïve Bayes Classifier Dan Support Vector Machine Pada Analisis Sentimen Terhadap Dampak Virus Corona Di Twitter. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak (JATIKA)*, 3(2), 145–160. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/informatika>.

- Idris, I. S. K., Mustofa, Y. A., & Salihi, I. A. (2023). Analisis Sentimen Terhadap Penggunaan Aplikasi Shopee Menggunakan Algoritma Support Vector Machine (SVM). *Jambura Journal of Electrical and Electronics Engineering*, 5(1), 32-35.
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(4), 36-44.
- Mubaroroh, H. H., Yasin, H., & Rusgiyono, A. (2022). Analisis Sentimen Data Ulasan Aplikasi Ruangguru Pada Situs Google Play Menggunakan Algoritma Naïve Bayes Classifier Dengan Normalisasi Kata Levenshtein Distance. *Jurnal Gaussian*, 11(2), 248-257.
- Muttakin, F., Andrika, N., & Salsabila, S. (2025). Sentiment Analysis of Shoe Product Reviews on Indonesian E-Commerce Platform Using Lexicon Based and Support Vector Machine. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 6(2), 839-854.
- Nadira, A., Setiawan, N. Y., & Purnomo, W. (2023). Analisis Sentimen Pada Ulasan Aplikasi Mobile Banking Menggunakan Metode Naïve Bayes Dengan Kamus Inset. *Indexia - Informatic and Computational Intelligent Journal*, 7(1), 1-10.
- Nurfadila, N., Ariyanti, M., & Trianasari, N. (2023). Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking New Livin' By Mandiri Menggunakan Sentiment Analysis. *Journal of Indonesia Business Research*, 1(1), 77-82.

- Pratama, M. R., Ramadha, Y. R., & Komara, M. A. (2023). Analisis Sentimen BRImo dan BCA Mobile Menggunakan Support Vector Machine dan Lexicon Based. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 12(3), 1439-1450.
- Pratama, R. Y., Nurdin, R., & Sullyartha, E. R. (2024). Inovasi layanan jasa JogjaKita dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Rekayasa Industri*, 6(2).
- PT Bank SMBC Indonesia Tbk. (2025). *Tentang Jenius*. Jenius. <https://www.jenius.com/faq/mengenal-jenius/tentang-jenius>.
- Putri, K. S., Setiawan, I. R., & Pambudi, A. (2023). Analisis Sentimen Terhadap Brand Skincare Lokal Menggunakan Naïve Bayes Classifier. *Technologia: Jurnal Ilmiah*, 14(3), 227-232.
- Putri, N. F., Said, A., Mahendra, D. (2021). Analisis Sentimen pada Produk Kecantikan dari Ulasan Female Daily Menggunakan Information Gain dan SVM Classifier. *e-Proceeding of Enginering*, vol. 8, no. 5, pp. 10068–10079.
- Rafsanjani, A. S. A., Fithri, D. L., & Supriyono, S. (2025). *Sentiment Analysis of User Reviews of the KitaLulus Application on Google Play Store using the Support Vector Machine (SVM) Algorithm*. *SISTEMASI*, 14(5), 2519-2530.
- Renal, R. A. A., & Alam, S. (2023). Komparasi Payment Digital Untuk Analisis Sentimen Berdasarkan Ulasan Di Google Playstore Menggunakan Metode Support Vector Machine. *STORAGE: Jurnal Ilmiah Teknik dan Ilmu Komputer*, 2(3), 118-128.

- Rininda, B. P., & Nurmalina, R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 7(2), 221–229.
- Rizkia, A. S., Wufron, W., & Roji, F. F. (2025). Analisis Sentimen Coretax: Perbandingan Pelabelan Data Manual, Transformers-Based, dan Lexicon-Based pada Performa IndoBERT: Sentiment Analysis of Coretax: A Comparison of Manual, Transformers-Based, and Lexicon-Based Data Labeling on IndoBERT Performance. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 5(3), 1037-1048.
- Rohana, L., Irmalis, A., & Muzakkir, M. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Imam Bonjol Meulaboh. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 3(1), 89–100.
- Sanjaya, T. P. R., Fauzi, A., & Masruriyah, A. F. N. (2023). Analisis sentimen ulasan pada e-commerce shopee menggunakan algoritma naive bayes dan support vector machine. *INFOTECH: Jurnal Informatika & Teknologi*, 4(1), 16-26.
- Septhya, D., Rahayu, K., Rabbani, S., Fitria, V., Rahmaddeni, R., Irawan, Y., & Hayami, R. (2023). Implementasi Algoritma Decision Tree dan Support Vector Machine untuk Klasifikasi Penyakit Kanker Paru: Implementation of Decision Tree Algorithm and Support Vector Machine for Lung Cancer Classification. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 3(1), 15-19. <https://doi.org/10.57152/malcom.v3i1.591>

- Septiani, D., & Ica, I. (2022). Analisis *Term Frequency Inverse Document Frequency* (Tf-Idf) Dalam Temu Kembali Informasi Pada Dokumen Teks. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Indonesia*. Vol. 01, No. 2, Hal. 81-88.
- Sherina, S. S., Rahman, A. Z., & Hanani, R. (2022). Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna pada layanan Administrasi Kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang. *Journal of Management and Public Policy*, 11(4), 289–313.
- Sitanggang, A. S., Lestari, S., Febrianti, N. C., Az-zahra, A., & Fitriadi, M. N. (2024). Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah pada Keamanan Transaksi Perbankan melalui Mobile Banking (M-Banking). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(3).
- Sulianta, F. (2023). Basic Data mining from A to Z. Citra Publika.
- Sunarko, G. S., Wasino, & Sutrisno, T. (2023). “Klasterisasi Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi BCA Mobile pada Platform Google Play Store dengan Algoritma K-Means Clustering.” *Jurnal Ilmu Komputer dan Sistem Informasi*, 11(1).
- Testiana, G., & Erlina, D. (2022). Analisis Sentimen Pada Twitter Terhadap UIN Raden Fatah Menggunakan Support Vector Machine. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*. Vol. 9, No. 1, Hal. 698-708.
- Ulya, S., Ridwan, A., Cholid, W., & Hana, F. M. (2022). Text Mining Sentimen Analisis Pengguna Aplikasi Marketplace Tokopedia Berdasar Rating dan

- Komentar Pada Google Play Store. *Jurnal Bisnis Digital dan Sistem Informasi*, 3(2), 33-40.
- Uyun, Q., & Qoiriah, A. (2024). Analisis Sentimen Opini Publik Terhadap Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka Dengan Algoritma Naive Bayes-Support Vector Machine (NBSVM). *Journal of Informatics and Computer Science (JINACS)*, 6(02), 589-605.
- Wibowo, J. A., Viny, C. M., Tri, S. (2024). Visualisasi Word Cloud Hasil Analisis Sentimen Berbasis Fitur Layanan Aplikasi Gojek Dengan Support Vector Machine. *Jurnal Serina Sains, Teknik dan Kedokteran*. Vol. 02, No. 01, hlm 61-70.
- Yunanto, I., & Yulianto, S. (2022). Twitter Sentiment Analysis Pedulilindungi Application Using Naïve Bayes and Support Vector Machine. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 3(4), 807-814.