

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, & Lendy Zelvian. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. CV Penerbit Qiara Media.
- Aditama, W., Sitepu, F. Y., & Saputra, R. (2019). Relationship Between Physical Condition of House Environment and the Incidence of Pulmonary Tuberculosis. *International Journal of Science and Healthcare Research*, 4.
- Afrianto, E., Suseno, J. E., & Warsito, B. (2020). Decision Tree Method with C4.5 Algorithm for Students Classification Who is Entitled to Receive Indonesian Smart Card (KIP). *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 879(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/879/1/012072>
- Agusalim. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Bisnis Pada Lembaga Sertifikasi Produk Balai Besar Industri Hasil Perkebunan*. Diandra Kreatif.
- Aksin Fatmadiansyah. (2023). *Pengaruh Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Pada PT Pegadaian Cabang Bulukumba*. Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai.
- Andhika Octa Indarso, Helena Nurramdhani Irmanda, & Ria Astriratma. (2023). Sentiment Analysis of Cryptocurrency Exchange Application on Twitter Using Naive Bayes Classifier Method. *Telematika: Jurnal Informatioa Dan Teknologi Informasi*, 15–30.
- Angger Binuko Paksi, Nisa'ul Hafidhoh, & Sigit Kariagil Bimonugroho. (2023). Perbandingan Model Pengembangan Perangkat Lunak Untuk Proyek Tugas Akhir Program Vokasi. *Jurnal Masyarakat Informatika*, 70–79.
- Anugrah, & Fajar Tangguh. (2020). Effect of Promotion and Ease of Use on Customer Satisfaction and Loyalty on OVO Application Users. *Quantitative Economics and Management Studies (QEMS)*.
- apptopia. (2024). *Pegadaian Digital*. Apptopia.
- Artika, A., Tjahjanto, Iin, E., & Rudhy, H. P. (2023). The Extension of the UTAUT2 Model: A Case Study of Indonesian SMEs Acceptance of Social Commerce. *International Journal On Informatics Visualization*, 2404–2414.
- Aziz Muslim, M., Prasetyo, B., Laily, E., Mirqotussa'adah, Hardiyanti, S., & Nurzahputra, A. (2019). *Data Mining Algoritma C4.5*. CV. Harian Jateng Network.

- Budi Hartono. (2021). *Cara mudah dan Cepat Belajar Pengembangan Sistem Informasi*. Yayasan Primaagus Teknik.
- Deny Jollyta, William Ramdhan, & Muhammad Zarlis. (2020). *Konsep Data Mining dan Penerapan*. Deepublish.
- Devndra Ghimire. (2020). *Comparative Study on Python Web Frameworks: Flask and Django*. Metropolia University of Applied Sciences.
- Dewi, E. H. K. (2022). Black Box Testing Pada Aplikasi Pencatatan Peminjaman Buku Menggunakan Boundary Value Analysis. *Satuan Tulisan Riset Dan Inovasi Teknologi*, 6(3).
- Dhita Deviacita Ayani, Helen Sasty Pratiwi, & Hafiz Muhardi. (2019). Implementasi Web Scraping untuk Pengambilan Data pada Situs Marketplace. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi*, 257–262.
- Eka Dyar Wahyuni, Amalia Anjani Arifiyanti, & Mohammad Irawan Afandi. (2020). *Klasifikasi Teks Dengan Python*. Indomedik Pustaka.
- Elta Sonalitha, Salnan Ratih Astriningtias, & Anis Zubair. (2021). *Text Mining*. Graha Ilmu.
- Fahlevvi, & Mohammad Rezza. (2023). 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*, 1–13.
- Felisa Windy Mamonto, Willem J.F.A Tumbuan, Mirah H. Rogi, Windy Mamonto, F., JFA Tumbuan, W., Ekonomi dan Bisnis, F., & Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, J. (2021). *ANALYSIS OF MARKETING MIXED FACTORS (4P) ON PURCHASE DECISIONS AT PODOMORO POIGAR EATING HOUSE IN NEW NORMAL ERA*. 9(2), 110–121.
- Hidayat, T., & Muttaqin, M. (2018). Pengujian Sistem Informasi Pendaftaran dan Pembayaran Wisuda Online menggunakan Black Box Testing dengan Metode Equivalence Partitioning dan Boundary Value Analysis. In *Jurnal Teknik Informatika UNIS JUTIS* (Vol. 6, Issue 1). [www.ccsenet.org/cis](http://www.ccsenet.org/cis)
- Juariyah. (2019). *Opini Publik Dan Propaganda* (1st ed.). LPPM Universitas Muhammadiyah Jember.
- Lintang Bhuana, C., & Nugroho, H. W. (2023). *Perbandingan Decision Tree C4.5 dan Support Vector Machine (SVM) Dalam Klasifikasi Penderita Stroke Berbasis PSO* (Vol. 6, Issue 1).

- Meithiana Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Morgan, J. (2021). *How To Code in React.js*. DigitalOcean.
- Muhammad Romzi, & Budi Kurniawan. (2020). Pembelajaran Pemrograman Python Dengan Pendekatan Logika Algoritma. *Jurnal Teknik Informatika Mahakarya*, 37–44.
- Muhammad Syiarul Amrullah, & Syafrial Fachri Pane. (2023). *Analisis sentimen masyarakat terhadap kebijakan polisi tilang manual di Indonesia [sumber elektronis]*. Penerbit Buku Pedia.
- Muharni, S., & Candra, A. (2022). *Buku Visualisasi Data Menggunakan Data Studio* (1st ed.). CV Literasi Nusantara Abadi. <https://www.researchgate.net/publication/362791707>
- Myra Andriana, Roymon Panjaitan, & Tantik Sumarlin. (2021). *Sistem Informasi Anggaran*. STEKOM University.
- Nandang Iriadi, Priatno, & Ahmad Ishaq. (2020). *Penerapan Data Mining Dengan Rapid Minder; Konsep Data Mining, Data Warehouse, Metode, Model, Teknik*. Graha Ilmu.
- Nurramdhani Irmanda, H., & Astriratma, R. (2021). Klasifikasi Jenis Pantun dengan Metode Support Vector Machines (SVM). *Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi*, 4, 915–922.
- Onno Wudodo Purbo. (2019). *Text Mining - Analisis Medsos, Kekuatan Brand, & Intelijen di Internet*. Penerbit Andi.
- PT Pegadaian. (2022). *Pegadaian Digital*.
- Qie, J. (2023). Online Education Satisfaction Assessment Based on Machine Learning Model in Wireless Network Environment. *Computational and Mathematical Methods in Medicine, 2023*, 1–1. <https://doi.org/10.1155/2023/9861049>
- Renny Mointi, Nurfadilah, Dhita Pratiwi Ar, & Rusli. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service Di PT.Pegadaian Unit Panaikang Makasar. *Jurnal Sistem Informasi & Manajemen*, 74–85.
- Riandari, F., & Simangunsong, A. (2019). *Penerapan Algoritma C4.5 Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa*. CV.Rudang Mayang.
- Sahadan, M. A., Kepuasan, A., Menggunakan..., P., Rompas, P., & Munaiseche, C. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Algoritma C4.5 Berdasarkan E-Survey Kejaksaan Negeri Minahasa. In *JOINTER: JOURNAL OF INFORMATICS ENGINEERING* (Vol. 04, Issue 01). <https://doi.org/10.53682/jointer.v4i01.137>
- Shachi Kaul. (2021, June 13). *Ekstraksi Fitur Teks (1/3): Model Kantong Kata*. Medium.

- Sita Muharni, & Apri Candra. (2022). *Buku Modul Visualisasi Data Menggunakan Data Studio*. CV Literasi Nusantara Abadi.
- Sugiono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA.
- Suharyanto, A., Kraugusteeliana, K., Yuniningsih, Y., Agustinova, D. E., Ramdani, A., & Rahim, R. (2024). K-Nearest Neighbor Algorithm for Data-Driven IT Governance: A Case Study of Project Outcome Prediction. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, 11(2), 142–154. <https://doi.org/10.33168/JLISS.2024.0209>
- Sumiati, Repi, V. V. R., Hendriyati, P., Anharudin, Yusta, A., & Triayudi, A. (2023). Classification of cardiac disorders based on electrocardiogram data using a decision tree classification approach with the C45 algorithm. *IAES International Journal of Artificial Intelligence*, 12(3), 1128–1138. <https://doi.org/10.11591/ijai.v12.i3.pp1128-1138>
- Sumirat, L. P., Cahyono, D., Kristyawan, Y., & Kacung, S. (2023). *Dasar - Dasar Rekayasa Perangkat Lunak* (1st ed.). Madza Media.
- Sylaviana, M., Didit, W., & Catur, N. P. D. (2022). Klasifikasi Citra Penyakit Daun Kopi Arabika Menggunakan Support Vector Machine (SVM) Dengan Seleksi Fitur Information Gain. *SENAMIKA*, 845–854.
- Tohir, M., Andariya Ningsih, D., Yuli Susanti, N., Umiyah, A., & Fitria, L. (2023). Comparison of the Performance Results of C4.5 and Random Forest Algorithm in Data Mining to Predict Childbirth Process. In *CommIT Journal* (Vol. 17, Issue 1).
- Ulfa Kusnia, & Fachrul Kurniawan. (2022). Analisis Sentimen Review Aplikasi Media Berita Online Pada Google Play menggunakan Metode Algoritma Support Vector Machines (SVM) Dan Naive Bayes. *Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi Teknik Informatika*, 24–28.
- Vinod Kumar, Rohitashw Kumar, Jogendra Singh, & Pankaj Kumas. (2019). *Contaminants in Agriculture and Environment Health Risks and Remediation* (Vol. 1). Agro Environ Media.
- Zul, I., Othman, M., Mazwin, Y., Marjudi, S., & Mohd, M. (2023). Customer Loyalty Prediction for Hotel Industry Using Machine Learning Approach. *International Journal On Informatics Visualization*, 7(3), 695–703. [www.joiv.org/index.php/joiv](http://www.joiv.org/index.php/joiv)