

DAFTAR PUSTAKA

- Andrian, B., Simanungkalit, T., Budi, I., & Wicaksono, A. F. (2022). Sentiment analysis on customer satisfaction of digital banking in Indonesia. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications (IJACSA)*, 13(3).
- Andrian, H. Y., Wibowo, A., & Ardiyanto, I. (2022). Sentiment Analysis on Digital Bank Customer Reviews in Indonesia using Ensemble Learning and SVM. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications (IJACSA)*, 13(3), 482–489.
- Ardiansyah, Widagdo, A. S., Qodri, K. N., Saputro, F. E. N., & Rizky, N. A. (2023). Analisis Sentimen terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Ulasan Google Maps Menggunakan BERT. *Jurnal Fasilkom*, 13(2), 326-333. ISSN: 2089-3353, E-ISSN: 2808-9162.
- Atmaja, R. M. R. W. P. K., & Yustanti, W. (2021). Analisis Sentimen Customer Review Aplikasi Ruang Guru dengan Metode BERT (*Bidirectional Encoder Representations from Transformers*). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(3), 55. ISSN 2774-3993.
- Bahari, A. F., Basalamah, J., Murfat, M. Z., Hasan, A., & Basalamah, A. Customer Value, Brand Image And Promotion; Analysis Of Purchasing Decisions (Case Of Silk Fabrication).
- Delvika, B. (2024). Analisis Sentimen Masyarakat terhadap Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan Algoritma BERT. Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Dharmawan, L. R., Arwani, I., & Ratnawati, D. E. (2020). Analisis sentimen pada sosial media *Twitter* terhadap layanan sistem informasi akademik mahasiswa Universitas Brawijaya dengan metode K-Nearest Neighbor. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4(3), 959-965. [e-ISSN: 2548-964X]. Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya.
- Faiza, I. M., Andriani, W., dkk. (2022). Tinjauan pustaka sistematis: Penerapan metode *machine learning* untuk deteksi bencana banjir. *Jurnal Minfo Polgan*, 11(2), 59–63.
- Fathonah, F & Herliana, A 2021, 'Penerapan *Text Mining* Analisis Sentimen Mengenai Vaksin Covid - 19 Menggunakan Metode Naïve Bayes', *Jurnal Sains dan Informatika*, vol. 7, no. 2, pp. 155–164.
- Fauziah, I. R., & Widodo, A. (2022). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pengguna E-Commerce di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 23(1), 45–52.
- Hasri, C. F., dan Alita, D. (2022). Penerapan metode naive bayes classifier dan support vector machine pada analisis sentimen terhadap dampak virus corona di twitter. *Jurnal informatika dan rekayasa perangkat lunak*, 3(2), 145–160.
- He, L. *et al.* (2024) 'Reaction condition- and functional group-specific knowledge discovery: Data- and computation-based analysis on transition-metal-free transformation of organoborons', *Artificial Intelligence Chemistry*, 2(1), p. 100034.
- Jazuli, M., Muslim, M. A., Rahayu, G. D. S., & Ridwan, M. A. (2023). Aspect-Based Sentiment
- Meutia Quroti Ayun, 2025
- ANALISIS SENTIMEN PELANGGAN KONSULTASI "TITIK TEMU" BERDASARKAN FEEDBACK PELANGGAN MENGGUNAKAN MACHINE LEARNING (BERT)**
- UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi
- [www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

- Analysis of Indonesian Text Using IndoBERT Pretrained Language Model. *Applied Sciences*, 13(1), 172.
- Khder, Moaiad. (2021). "Web Scraping or Web Crawling: State of Art, Techniques, Approaches and Application". *International Journal of Advances in Soft Computing and its Applications*, 13, 3. hlm. 145-168.
- Ligthart, A., Catal, C., & Tekinerdogan, B. (2021). Systematic reviews in sentiment analysis: A tertiary study. *Artificial Intelligence Review*, 54(7), 4997–5053.
- Mandhasiya, D. (2023). The *Hybrid* of BERT and *Deep Learning* Models for Indonesian Sentiment Analysis. ResearchGate.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin. (2020). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201. [P-ISSN: 2089-0982, E-ISSN: 2722-7962]. Licensed under Creative Commons Attribution 4.0 International License.
- Retnoningsih, E., dan Pramudita, R. (2020). Mengenal *machine learning* dengan teknik supervised dan *unsupervised learning* menggunakan python. *Bina Insani Ict Journal*, 7(2), 156–165.
- Saraswati, N. P. V. D., Yudistira, N., & Adikara, P. P. (2023). Analisis Sentimen terhadap Perundungan Siber pada *Twitter* menggunakan Algoritma *Bidirectional Encoder Representations from Transformer* (BERT). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 7(2), 909-916. Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya. E-ISSN: 2548-964X.
- Sunyoto, A. and Hanafi (2022) 'Enhance Intrusion Detection (IDS) System Using Deep SDAE to Increase Effectiveness of Dimensional Reduction in *Machine Learning* and *Deep Learning*', *International Journal of Intelligent Engineering and Systems*, 15(4), pp. 125–141.
- Syafrizal, S., Afdal, M. and Novita, R. (2023) 'Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Algoritma Naïve Bayes Classifier dan K-Nearest Neighbor', *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 4(1), pp. 10–19.
- Vinay, S.B. (2024) 'Identifying Research Trends Using *Text Mining* Techniques: A Systematic Review', *International Journal of Data Mining and Knowledge Discovery (IJDMKD)*, 01(1), pp. 1–11