

DAFTAR PUSTAKA

- Alqaryouti, Omar, Nur Siyam, Azza Abdel Monem, and Khaled Shaalan. 2019. "Aspect-Based Sentiment Analysis Using Smart Government Review Data." *Applied Computing and Informatics*. doi: 10.1016/j.aci.2019.11.003.
- Andesia, Padal. 2020. "Analisis Layanan Transjakarta Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Ditjen Perhubungan Darat Dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus: Koridor 5 Rute Kampung Melayu - Ancol)." Mercu Buana.
- Andreyestha, Andreyestha, and Agus Subekti. 2020. "Analisa Sentiment Pada Ulasan Film Dengan Optimasi Ensemble Learning." *Jurnal Informatika* 7(1):15–23. doi: 10.31311/ji.v7i1.6171.
- Anggraini, Lingga Heri. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kua Kecamatan Rungkut Kota Surabaya." *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 3(2):757–63. doi: 10.30996/jpap.v3i2.1256.
- Aryanti, R., Saepudin, A., Fitriani, E., Permana, R., & Saefudin, D. F. 2019. "Komparasi Algoritma Naive Bayes Dengan Algoritma Genetika Pada Analisis Sentimen Pengguna Busway." *Jurnal Teknik Komputer AMIK BSI* 2:227–43.
- Boon-Itt, Sakun, and Yukolpat Skunkan. 2020. "Public Perception of the Covid-19 Pandemic on Twitter: Sentiment Analysis and Topic Modeling Study." *JMIR Public Health and Surveillance* 6(4):1–17. doi: 10.2196/21978.

- Darmawan, Rizky. 2022. "Analisis Tingkat Pelayanan Angkutan Umum Transjakarta Rute Kalideres-Monas." Mercu Buana.
- Dr. Illona V., Oisina Situmeang, MSi. 2014. "Opini Pengguna Bus Transjakarta Mengenai Pelayanan Petugas Pada Koridor IX Pluit-Pinang Ranti." XII:13–23.
- Dwiyanto, A. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Ein, Ivtytah. 2022. "Analisis Sentimen Terhadap Layanan Transjakarta Pada Media Sosial Instagram Menggunakan Metode Naive Bayes Dan Seleksi Fitur Information Gain." UPN Veteran Jakarta.
- Fan, Weiguo, and Michael D. Gordon. 2014. "The Power of Social Media Analytics." *Communications of the ACM* 57(6):74–81. doi: 10.1145/2602574.
- Fan, Weiguo, Linda Wallace, Stephanie Rich, and Zhongju Zhang. 2006. "Tapping the Power of Text Mining." *Communications of the ACM* 49(9):76–82. doi: 10.1145/1151030.1151032.
- Hervino, Aloysius Deno, Andy Susilo Lukito Budi, and J. Seno Aitya Utama. 2022. "Kepuasan Pengguna Halte Transit Transjakarta Dengan Pendekatan Heterogeneous Satisfaction Index (HCSI)." *Prosiding Working Papers Series In Management* 14(Vol. 14 No. 1 (2022): Prosiding Working Papers Series In Management):130–44. doi: <https://doi.org/10.25170/wpm.v14i1.3667>.
- Ikasari, D. Fajarwati, Y. Widiastuti. 2020. "Analisis Sentimen Dan Klasifikasi

Tweets Berbahasa Indonesia Terhadap Transportasi Umum Mrt Jakarta Menggunakan Naïve Bayes Classifier.” *Jurnal Ilmiah Informatika Komputer* 1:64–75.

Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

Ladayya, Faroh., Siregar, Dania., Pranoto, Wiligis., Muchtar, Hilmi. 2017. “Analisis Sentimen Pada Program Transportasi Publik Jaklingko Dengan Metode Support Vector Machine.” *Jurnal Statiska Dan Aplikasinya* 6(381–392).

Liu, Bing. 2010. “Sentiment Analysis: A Multifaceted Problem.” *IEEE Intelligent Systems* 25(3):76–80. doi: 10.1109/MIS.2010.75.

Lukman, S. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Mahmudi. 2007. *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Mahsyar, A. 2011. “Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik.” *Jurnal Otoritas* 1:81–90.

Meškelè, Donatas, and Flavius Frasinca. 2020. “Aldonar: A Hybrid Solution for Sentence-Level Aspect-Based Sentiment Analysis Using a Lexicalized Domain Ontology and a Regularized Neural Attention Model.” *Information Processing and Management* 57(3):102211. doi: 10.1016/j.ipm.2020.102211.

- Moenir, H. A. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pan, Sinno Jialin, Xiaochuan Ni, Jian Tao Sun, Qiang Yang, and Zheng Chen. 2010. "Cross-Domain Sentiment Classification via Spectral Feature Alignment." *Proceedings of the 19th International Conference on World Wide Web, WWW '10* 751–60. doi: 10.1145/1772690.1772767.
- Pandu, Adi, Rahmat Nababan, Arie S. M. Lumenta, Yaulie D. Y. Rindengan, Fransisca J. Pontoh, Yuri V Akay, Teknik Elektro, Universitas Sam, Ratulangi Manado, and Jl Kampus Bahu-unsrat Manado. 2020. "Analisis Sentimen Twitter Pasca Pengumuman Hasil Pilpres 2019 Menggunakan Metode Lexicon Analysis." *Jurnal Teknik Informatika* 15(1):33–44.
- Prabantari, B. V. K. 2020. "Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Jakarta." *TRANSAKSI* 12(1):25–39.
- Rachmadyaningrum, Renna. Hariani, Dyah., Herawati, R, A. 2022. "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transjakarta Pada Masa Pandemi." *Journal of Public Policy and Management Review* 11.
- Rianti, Putri Yulfa, and Retnowati WD Tuti. 2018. "Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway Di Dki Jakarta." *Swatantra* 15(02):161.
- Sari, Susan Mayang. 2021. "Analisis Sentimen Terhadap New Normal Di Era Covid-19 Menggunakan Algoritma K-Nearest Neighbor (K-NN)." 1–80.

- Sinambela, L. P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sora, C. J., and Manar Alkhatib. 2022. "Speech Sentiment Analysis for Citizen's Engagement in Smart Cities' Events." *7th International Conference on Smart and Sustainable Technologies*. doi: 10.23919/SpliTech55088.2022.9854309.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&d*. Bandung: PT Alfabet.
- Tresnawati, Yenni. 2017. "Analisis Sentimen Pada Twitter Menggunakan Pendekatan Agglomerative Hierarchical Clustering." Universitas Sanata Dharma.
- Wahyuningsih, A, and E. Wartiningsih. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengaruh Kepuasan Konsumenn Pengguna Transportasi Umum TransJakarta (Studi Kasus Pada Mahasiswa Administrasi" *Epigram*.
- Wahyuningsih, Ayu, and Endah Wartiningsih. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengaruh Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Transjakarta (Studi Kasus Pada Mahasiswa Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta)." *Epigram* 15(1):17–26. doi: 10.32722/epi.v15i1.1213.
- Wildan, Rizky Ainul, Rian Adam Rajagede, and Ridho Rahmadi. 2021. "Analisis Sentimen Politik Berdasarkan Big Data Dari Media Sosial Youtube : Sebuah Tinjauan Literatur." *Automata* 2.
- Yue, Lin, Weitong Chen, Xue Li, Wanli Zuo, and Minghao Yin. 2019. "A Survey

of Sentiment Analysis in Media Social.” *Knowledge and Information Systems* 60:617–63.

Zeng, Daniel, Hsinchun Chen, Robert Lusch, and Shu Hsing Li. 2010. “Social Media Analytics and Intelligence.” *IEEE Intelligent Systems* 25(6):13–16. doi: 10.1109/MIS.2010.151

Sandra Oliver, *Strategi Public Relations*, (Jakarta: PT. Erlangga, 2006), h. 50-51.

Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian untuk Public Relations*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2010), h. 98.

Frank Jefkins, *Public Relations*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2003), h. 412.

Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), h. 75.

Syaifuddin, A., & Muslimin, M. (2022). ANALISIS SENTIMEN PADA SOSIAL MEDIA TENTANG IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PSE KOMINFO MENGGUNAKAN ALGORITME LEXICON BASED. *SMART CITY AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS*, 1(1).

Alvin, A. (2022). Implementasi Chatbot pada Pelayanan Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru Menggunakan Metode Natural Language Processing. *UNSADA*, 5(3), 248–253.

Aribowo, B. (2021). Belajar PHYton Dari Nol Via Jupyter Notebook. *Diandra Kreatif*.