

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyana, I., & Hakim, F. (2015). Implementasi Text Mining pada Mesin Pencarian Twitter untuk Menganalisis Topik-Topik Terkait "KPK dan Jokowi". *Prosiding Seminar Nasional Matematika dan Pendidikan Matematika*, 570 - 581.
- Albert, A., Gunadi, K., & Setyani, E. (2020). Deteksi Helm pada Pengguna Sepeda Motor dengan Metode Convolution Neural Network. *Jurnal Infra*, 8 (1), 295 - 301.
- Alsaeedi, A., & Khan, M. Z. (2019). A study on sentiment analysis techniques of Twitter data. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 10 (2), 361 - 374.
- Aqham, A. A ., & Hartomo, K. D. (2019). Data Mining untuk Nasabah Bank Telemarketing Menggunakan kombinasi Algoritma Naïve Bayes Dan Algoritma Genetik. *Jurnal InfoTekJar*, 4 (1), 47 - 56.
- Chai, K. M. A., Chieu, H. L., & Ng, H. T. (2002). Bayesian Online Classifiers for Text Classification and Filtering. *Proceedings of the 25th Annual International ACM SIGIR Conference on Research and Development in Information Retrieval*, 4 (11), 97 - 104.
- Dellia, P. & Tjahyanto, A. (2017). Tax Complaints Classification on Twitter Using. *Journal of Science*, 2(1), 11 - 15.
- Deolika, A., & Rozi, F. (2019). Analisis Pembobotan pada Klasifikasi Text Mining. *Jurnal Teknolofi Informasi*, 3 (2), 179 - 184.
- Fikri, M. I., Sabrila, T. S., & Azhar, Y. (2020). Perbandingan Metode Naïve Bayes dan Support Vector Machine pada Analisis Sentimen Twitter. *SMATIKA*, 10 (2), 71 - 76.
- Hayuningtyas, R. Y., & Sari, R. (2019). Analisis Sentimen Opini Publik Bahasa Indonesia Terhadap Wisata TMII menggunakan Naive Bayes dan PSO. *Jurnal TECHNO Nusa Mandiri*, 16 (1), 37 - 42.
- Heryadi, G. S. (2018). Startegi Promosi Loyalty Program My Pertamina yang Dilakukan oleh PT Pertamina (PERSERO) Tahun 2018. *Jurnal Visi Komunikasi*, 17 (1), 23 - 44.
- Ikasari, D., Fatmawati, Y., & Widiastuti. (2020). Analisis Sentimen dan Klasifikasi Tweets Berbahasa Indonesia Terhadap Transportasi Umum MRT Jakarta Menggunakan Naive Bayes Classifier. *Jurnal Ilmiah Informatika Komputer*, 25 (1), 64 - 75.

- Khotimah, N. (2019). Analisis Sentimen Terhadap Review E-Commerce Dengan Metode Stochastic Gradient Descent. *Disertasi. Universitas Muhammadiyah Semarang: Semarang.*
- Kompas.com. (2022). *Uji Coba Mulai Juli 2022, Beli BBM Subsidi dengan MyPertamina Hanya untuk Mobil?* Retrieved from <https://www.kompas.com/tren/read/2022/06/29/082900365/uji-coba-mulai-juli-2022-beli-bbm-subsidi-dengan-mypertamina-hanya-untuk?page=all>
- Kurniawan, I., & Susanto, A. (2019). Implementasi Metode K-Means dan Naive Bayes Classifier untuk Analisis Sentimen Pemilihan Presiden (Pilpres) 2019. *Jurnal Informatika*, 9 (1), 1 - 10.
- Kurniawan, T. (2017). Implementasi Text Mining pada Analisis Sentimen Pengguna Twitter Menggunakan Naive Bayes Classifier dan Support Vector Machine. Skripsi: Institut Teknologi Sepuluh November.
- Liu, B. (2012). *Sentiment Analysis and Opinion Mining*. USA: Morgan & Claypool.
- Miranda, E. (2018). Data Mining dengan Metode Klasifikasi Naive Bayes untuk Mengklasifikasikan Pelanggan. *Journal of Technology Information*, 4 (1), 6 - 12.
- Muthia, D. A. (2017). Analisis Sentimen pada Review Restoran dengan Teks Bahasa Indonesia Menggunakan Algoritma Naive Bayes. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, 2 (2), 39 - 45.
- Pramana, S., Yuniarto, B., Mariyah, S., Santoso, I., & Nooraeni, R. (2018). DATA MINING dengan R: Konsep Serta Implementasi. *IN MEDIA, Bogor.*
- Pushpalata, P., & Gupta, J. B. (2012). Improving Classification Accuracy by Using Feature Selection and Ensemble Model. *International Journal of Soft Computing and Engineering (IJSCE)*, 2 (2), 380 - 386.
- Rahman, M. F., Darmawidjadja, M. I., & Alamsyah, D. (2017). Klasifikasi untuk Diagnosa Diabetes Menggunakan Metode Bayesian Regularization Neural Network (RBNN). *Jurnal Informatika*, 11 (1), 36 - 45.
- Rizki, M. M. (2019). Analisis Sentimen Terhadap Produk Otomotif dari Twitter Menggunakan Kombinasi Algoritma K-Nearest Neighbor dan Pendekatan Lexicon (Studi Kasus: Mobil Toyota). *Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.*
- Saddam, M. F. (2022). Penerapan Aplikasi MyPertamina pada PT. Pertamina Cab. Padang. Skripsi: Universitas Andalas.

- Suguna, N., & Thanushkodi, K. (2010). An improved k-nearest neighbor classification. *International Journal of Computer Science Issues*, 7(2), 18-21.
- Uysal, A. K., & Gunal, S. (2012). A novel probabilistic feature selection method for text classification. *Knowledge-Based Systems*, 36, 226-235.
- Wati, R. (2016). Penerapan Algoritma Genetika Untuk Seleksi Fitur Pada Analisis Sentimen Review Jasa Maskapai Penerbangan. *Jurnal Evolusi*, 4 (1), 25 - 31.
- Wibawa, A. P., Kurniawan, A. C., Murti, D. M. P., Adiperkasa, R. P., Putra, S. M., Kurniawan, S. A., & Nugraha, Y. R. (2019). Naïve Bayes Classifier for Journal Quartile Classification. *International Journal of Recent Contributions from Engineering, Science & IT (IJES)*, 7 (2), 336 - 341.
- Wijaya, H. D., & Dwiasnati, S. (2020). Implementasi Data Mining dengan Algoritma Naive Bayes Pada Penjualan Obat. *Journal Informatike*, 7 (1), 1 - 7.
- Zhang, H. (2004). The Optimality of Naive Bayes. *In Proceedings of the Seventeenth In Proceedings of the Seventeenth FLAIRS 2004*, 2 (41), 501 - 506.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Tweet Hasil Crawling

No	Waktu	Tweet
1	2022-06-01 17:25:00+00:00	@x2atlon Hai, Sobat Dhan. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Kami sampaikan riwayat transaksi MyPertamina akan diterima paling lama 1x24 jam setelah transaksi berhasil. Silakan cek secara berkala. Terima kasih. -Adi
2	2022-06-02 12:21:15+00:00	Lucunya ngisi Pertamax di SPBU 34 malah nggak masalah tadi siang, perhitungan Liter dan Points nya bener! Ada apa yah dgn SPBU 31 sama MyPertamina yah Pak @basuki_btp? Point yg lama aja belum dibalikin yg tgl 22, gimana yg kemaren 🤔😏 #Pertamina https://t.co/GqUw7dpzat
3	2022-06-03 00:11:49+00:00	Cara Daftar MyPertamina untuk Beli Peralite dan Solar, Mudah dan Praktis! https://t.co/oKbiVmW1r4
4	2022-06-03 00:11:49+00:00	Cara Daftar MyPertamina untuk Beli Peralite dan Solar, Mudah dan Praktis! https://t.co/oKbiVmW1r4
5	2022-06-03 00:25:54+00:00	@Seputar_Energi_ Wah bagus nih aplikasi MyPertamina sangat membantu
6	2022-06-03 00:25:54+00:00	@KangSemproel Tapi ada bbrp SPBU yg petugasnya manyun klo kita pk mypertamina dgn alasan mesin edc nya error dan katanya ribet klo antrian pjng memakan waktu yg lama. Cas aja cepet 😊
7	2022-06-03 00:38:06+00:00	@LahrianSyahilla MyPertamina sangat membantu yah 🙌
8	2022-06-03 00:54:04+00:00	Bagus sih ini agar stock nya aman, kelak membeli Peralite tak sembarangan, bahkan diusulkan memanfaatkan infrastruktur digital seperti fitur aplikasi MyPertamina. https://t.co/1BsZ4fsjPS https://t.co/CJaxvtN3NI

No	Waktu	Tweet
9	2022-06-03 04:35:51+00:00	Beli pertalite harus pakai aplikasi MyPertamina adalah ide yang bodoh. Itu orang2 yang masi pake esia hidayah masa harus beli hp baru dan langganan paket data bulanan cuma buat beli bensin yang harganya terja
10	2022-06-03 05:26:33+00:00	@Seputar_Energi_ Wah bagus nih aplikasi MyPertamina sangat membantu
11	2022-06-04 02:23:31+00:00	@PatraNiagaRJBT @MyPertamina Wihh mantap nih
12	2022-06-04 02:33:37+00:00	MyPertamina Wuihhh kejutan double point, mantap!
13	2022-06-04 04:19:45+00:00	@detikcom Susah sih nyari spbu non coco yang bisa isi pakai mypertamina. Mesinnya biasanya gak ada dijalur motor & gangguan mulu dibilangin karyawannya
14	2022-06-04 06:25:40+00:00	Cara Beli Peralite Pakai Aplikasi MyPertamina, Mudah Ikuti Langkahnya Berikut https://t.co/gQwrdoEnX4
15	2022-06-04 06:29:06+00:00	Cara Beli Peralite Pakai Aplikasi MyPertamina, Mudah Ikuti Langkahnya Berikut https://t.co/Z21xlvrqZS
16	2022-06-04 07:49:13+00:00	Cara Beli Peralite Pakai Aplikasi MyPertamina, Mudah Ikuti Langkahnya Berikut https://t.co/WqGA3tHdb7
17	2022-06-04 11:07:32+00:00	Caranya gampang banget: 1. Follow Instagram, Twitter, dan Facebook @patraniaga.jatimbalinus 2. Download dan registrasi aplikasi MyPertamina, lalu kirimkan bukti berupa screenshot profil akun MyPertamina-mu melalui DM ke @patraniaga.jatimbalinus

No	Waktu	Tweet
18	2022-06-04 13:42:44+00:00	@najib_aranku @mabas39 @ErickFernandoW @romeogadungan iya bener, saya sering ditolak ketika pengen bayar pakai mypertamina, dan udah pernah ngelapor ke cs nya dan manager spbunya nelpon ke saya langsung, katanya semua pegawainya udah ditraining jadi gamungkin gapaham, itu cuma males aja ribet
19	2022-06-04 14:29:41+00:00	@mabas39 @ErickFernandoW @romeogadungan Iyaa betul, tapi pakai mypertamina Sebetulnya pakai @MyPertaminaID itu enak, bisa kecatat isi berapa liter, uang yg dikeluarkan berapa, cuma sayang aplikasinya lama banget, ga enak sama orang di belakang kalau bayar, bisa 5 menit sendiri, entah pegawainya yg ga ngerti atau gimana
20	2022-06-04 14:31:03+00:00	@mabas39 @ErickFernandoW @romeogadungan MyPertamina juga ga reliable...lebih lama transaksinya dibanding cash. Blm lagi alatnya rusak mulu
⋮	⋮	⋮
1200	2022-10-29 22:51:32+00:00	@CakGreen77 @pertamina Hai, Sobat. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami, kami akan membantu terkait permasalahan sobat, mohon berkenan untuk menyampaikan nomor SPBU disertai lokasi SPBU melalui DM @pertamina135. Terima kasih. -Ziad

Lampiran 2 Fitur pada *Data Training* Setiap Kelas**a. Kelas Positif**

No	Fitur	Frekuensi
1	mypertamina	174
2	aplikasi	68
3	mudah	65
4	subsidi	59
5	bahan	50
6	bakar	50
7	pertamina	50
8	banget	49
9	minyak	48
10	daftar	47
11	pakai	42
12	tepat	37
13	mantap	31
14	ayo	27
15	keren	23
16	beli	22
17	masyarakat	19
18	bagus	18
19	gampang	18
20	dukung	16
21	sasar	16
22	pertalite	13
23	isi	12

No	Fitur	Frekuensi
24	praktis	12
25	solar	12
26	bayar	10
27	terima	8
28	unduh	8
29	baik	7
30	kendara	7
31	pasti	7
32	solusi	7
33	spbu	7
34	bensin	6
35	lindung	6
36	tambah	6
37	jaga	5
38	manfaat	5
39	moga	5
40	tuju	5
41	amat	4
42	data	4
43	hadiah	4
44	lancar	4
:	:	:
188	website	1

b. Kelas Negatif

No	Fitur	Frekuensi
1	mypertamina	247
2	rumit	120
3	pakai	117
4	aplikasi	110
5	pertamina	73
6	error	68
7	anjing	61
8	banget	59
9	daftar	55
10	isi	46
11	susah	44
12	bayar	40
13	bensin	33
14	beli	30
15	lama	28
16	gagal	26
17	spbu	26
18	bakar	24
19	minyak	23
20	coba	22
21	melulu	21
22	rakyat	16
23	pertalite	15

No	Fitur	Frekuensi
24	jelek	14
25	kode	14
26	linkaja	14
27	masyarakat	13
28	subsidi	13
29	data	11
30	lambat	10
31	aneh	9
32	antri	9
33	bodoh	9
34	tunai	9
35	baik	8
36	mobil	8
37	scan	8
38	tugas	8
39	bilang	7
40	bingung	7
41	kurang	7
42	masuk	7
43	pom	7
44	ribet	7
⋮	⋮	⋮
188	wifi	1