

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan pasal 1 dan 2.
- Kiling, Trinita Pingkian. (2016). *Peran Komunikasi Frontliner Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Pt Bni (Persero) Tbk Kantor Layanan Kawangkoan. e-journal "Acto Diurna" volume V no 3 Tahun 2016.*
- Sadewo, Gading, (2017). *Penerapan Data Mining pada Populasi Daging Ayam Ras Pedaging di Indonesia Berdasarkan Provinsi menggunakan K-Means Clustering*, STIKOM Tunas Bangsa, Pematangsiantar.
- Bustami, (2014) *Penerapan Algoritma Naive Bayes untuk Mengklasifikasi Data Nasabah Asuransi*, Universitas Malikussaleh, Aceh.
- Luqyana, Wanda Athira, (2018). *Analisis Sentimen Cyberbullying Pada Komentar Instagram Dengan Metode Klasifikasi Support Vector Machine*. Sarjana thesis, Universitas Brawijaya, Malang.
- Riani, Nanda Aridha, (2016). *Analisis Kualitas Layanan Provider Ponsel di Indonesia Menggunakan Twitter Mining dan Analisa Sentimental*, Universitas Muhammadiyah, Malang.
- Sahara, Sucitra, (2016). *Penerapan Metode K-Nearest Neighbors Untuk Analisis Sentiment Review Game Pada Android*, STMIK Antar Bangsa, Tangerang.
- Oktasari, Luthfia, (2016). *Text Mining Dalam Analisis Sentimen Asuransi Menggunakan Metode Naive Bayes Classifier*, Universitas Jenderal Achmad Yani, Bandung.

- Windarto, Agus Perdana, (2019). *Algoritma Naïve Bayes Dalam Memprediksi Kepuasan Nasabah*, STIKOM Tunas Bangsa, Pematang Siantar.
- Fikria, Norma, (2018). *Analisis Klasifikasi Sentimen Review Aplikasi E-Ticketing menggunakan Metode Support Vector Machine dan Asosiasi*, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Han, Jiawei dan Kamber, Micheline dan Pei, Jian, (2012). *Data Mining: Concepts and. Techniques Third Edition*, Elsevier.
- B. Liu, (2012). *Sentiment Analysis and Opinion Mining*, Morgan & Claypool. Publisher.
- Berry, M.W. & Kogan, J, (2010). *Text Mining Application and theory*, WILEY: United. Kingdom.
- Moraes, R., Valiati, J. F., & Gavião Neto, W. P, (2013). *Document-level sentiment classification: An empirical comparison between SVM and ANN*. Expert Systems with Applications
- Goel, A., Gautam, J. & Kumar, S., (2016). *Real Time Sentiment Analysis of Tweets Using Naive Bayes*. Dehradun
- Aggarwal, Charu C., (2015). *Data Classification: Algorithms and Applications*, Springer, New York.
- Fiarni, C., Maharani, H. & Pratama, R., (2016). *Sentiment Analysis System for Indonesia Online Retail Shop Review Using Hierarchy Naive Bayes Technique*. Bandung

Gunawan, Ferly, (2017). *Analisis Sentimen pada Ulasan Aplikasi Mobile menggunakan Naive Bayes dan Normalisasi Kata Berbasis Levenshtein Distance (Studi Kasus BCA Mobile)*, Universitas Brawijaya, Malang.

Elcom, (2011). *Google Android*, Andi Publisher, Jakarta.

Nastiti, Meyta, (2012). *Perancangan Aplikasi Manajemen Keuangan Pribadi Berbasis Android*, STMIK AMIKOM, Yogyakarta.