

DAFTAR PUSTAKA

- Agzalia, G., Pinandito, A., & Muslimah Az-Zahra, H. (2023). *Analisis Perbandingan Metode Autentikasi pada Mobile Banking menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada BTN Mobile dan Livin' by Mandiri)* (Vol. 7, Issue 1). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Aldren Marpaung, J., Devega, M., & Yuhelmi. (2024). *Analisis Sentimen Kepuasan Pengguna Aplikasi BCA Mobile Menggunakan Metode Naïve Bayes Dan Support Vector Machine (SVM). Analisis Sentimen Kepuasan Pengguna Aplikasi BCA Mobile Menggunakan Metode Naïve Bayes Dan Support Vector Machine (SVM)*.
<https://pustaka-psm.unilak.ac.id/index.php/Semaster/article/view/23980>
- BTN. (2023a). *Laporan Keberlanjutan 2023*.
<https://www.btn.co.id/About/Investor-Relation/Company-Report/Annual-Report>
- BTN. (2023b). *Laporan Tahunan 2023*. <https://www.btn.co.id/About/Investor-Relation/Company-Report/Annual-Report>
- Dwijayanti, I. (2022). *Analisis Pengalaman Pengguna Berbasis Ulasan Pengguna Aplikasi Dompot Digital Menggunakan Text Mining*.
<http://etd.repository.ugm.ac.id/>
- Dwijayanti, I., Habibi, M., Kusumaningtyas, K., & Riyadi, S. (2024). Tweets Classification of Mental Health Disorder in Indonesia Using LDA and Cosine Similarity. *Jurnal Informatika Dan Teknologi Informasi*, 21(1), 41–54.
<https://doi.org/10.31515/telematika.v21i1.10725>
- Gamma Al Hakim, M., & Irwiensyah, F. (2024). Analisis Sentimen Terhadap Ulasan Pengguna Pada Aplikasi BCA Mobile Menggunakan Metode Naïve Bayes. *Journal of Information System Research*, 5(4).
<https://doi.org/10.47065/josh.v5i4.5343>
- Gunawan, A. (2022). *Analisis Sentimen Opini Masyarakat Tentang Penggunaan Aplikasi Bimbingan Belajar Online Di Masa Pandemi COVID-19 Menggunakan Metode Support Vector Machine (SVM)*.

- Hadi Subekti, I. (2021). *Analisis Sentimen Di Media Sosial Twitter Dengan Studi Kasus Kartu Prakerja*.
- Hariansyah, F. A., Hendrakusma Wardani, N., & Herlambang, A. D. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon* (Vol. 3, Issue 5). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Ivana Ruslim, K., Pandu Adikara, P., & Indriati. (2019). *Analisis Sentimen Pada Ulasan Aplikasi Mobile Banking Menggunakan Metode Support Vector Machine dan Lexicon Based Features* (Vol. 3, Issue 7). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Kristi, R. A., Alifian, M. Z., Nisak, S. L. Z., Abidah, I. S., & Dewi, K. (2022). *Analisis User Experience Aplikasi Tix.Id Menggunakan Heart Framework*. <http://sitasi.upnjatim.ac.id/103>
- Kusumaningrum, S. A., Kodir, M. A., & Santosa, T. B. (2024). Analisis Kebutuhan Nasabah Atas Fitur Aplikasi BTN Mobile Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang. *Banku: Jurnal Perbankan Dan Keuangan*, 5(1), 46–55. <https://doi.org/10.37058/banku.v5i1.8173>
- Kusumaningtyas, R., Tuzzahra, Z., Paramita, A., Sinaga, H., & Ridwan, M. (2021). *Kombinasi Penerapan Heart Metrics Dan Pulse Metrics Pada Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi* (Vol. 84). <https://doi.org/https://doi.org/10.33005/sitasi.v1i1.80>
- Meilina, L., Kumara, I. N. S., & Setiawan, N. (2021). Literature Review Klasifikasi Data Menggunakan Metode Cosine Similarity dan Artificial Neural Network. *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, 20(2), 307. <https://doi.org/10.24843/mite.2021.v20i02.p15>
- Munandar, D., Afdal, M., Zarnelly, Z., & Novita, R. (2024). Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Menggunakan Algoritma K-Nearest Neighbor. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi*, 7(3), 1309–1318. <https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i3.41409>
- Naufal Rifqi Rismawan, M., & Suparni. (2025). Analisis User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee Menggunakan Metode Heart

- Framework. In *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*) (Vol. 9, Issue 1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.36040/jati.v9i1.11771>
- Nova Deltu, S., Laila Arham, Q., Pratama Putri, C., Lestari, P., Studi DIV Bisnis
 Jasa Makanan Politeknik, P., & Sumatera Barat, A. (2024). Pengaruh
 Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah
 Indonesia (Studi Pada Karyawan Dan Mahasiswa Politeknik 'Aisyiyah
 Sumatera Barat). In *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pajak (EJAK)* (Vol. 4, Issue
 1). <https://ojs-ejak.id/index.php/Ejak>
- OJK. (2015). *Bijak Ber-Electronic Banking*.
<https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/OJK-Luncurkan-Buku-Bijak-Ber-eBanking.aspx>
- Oktaria Mardiyanto, R., Kusriani, & Wahyu Wibowo, F. (2023). *Analisis Sentimen
 Pengguna Aplikasi Bank Syariah Indonesia Dengan Menggunakan Algoritma
 Support Vector Machine (SVM)*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.46764/teknimedia.v4i1.85>
- Pamungkas, R., & Sulianta, F. (2024). *Analisis Pengaruh Aspek Teknis dan
 Layanan terhadap Rating Pengguna Access by KAI*.
https://www.researchgate.net/publication/382083794_Analisis_Pengaruh_Aspek_Teknis_dan_Layanan_terhadap_Rating_Pengguna_Access_by_KAI
- Pane, S. F., Owen, A., & Prianto, C. (2021). Analisis Sentimen UU Omnibus Law
 pada Twitter Menggunakan Metode Support Vector Machine. *Jurnal
 Telekomunikasi Dan Komputer*, 11(2), 130.
<https://doi.org/10.22441/incomtech.v11i2.10874>
- Putri, A., & Dwi Indriyanti, A. (2022). Evaluasi Usability Aplikasi BTN Mobile
 dengan Metode User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation.
JEISBI, 03(Vol. 3 No. 2 (2022)), 2022.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/46226>
- Rehatalanit, Y. L. R., Longdong, M. P. E., & Ramadhany, A. (2024). *Implementasi
 Naïve Bayes Dan Support Vector Machine Untuk Analisis Sentimen Ulasan
 Pada Google Play*. <https://doi.org/https://doi.org/10.35968/jsi.v11i2.1256>

- Rofi'una Widodo, A., Muslimah Az-Zahra, H., & Saputra, M. C. (2024). *Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking Menggunakan Metode Ux Curve (Studi Kasus: Jconnect Mobile)* (Vol. 8, Issue 9). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Rozikin, A., & Asnawi, F. (2024). Analisis Usability Aplikasi Visit Pemalang Menggunakan Metode Heart Metrics. *Technomedia : Informatics and Computer Science*, 1(1), 3047–2180. <https://doi.org/10.58641>
- Rusito, Sumaryanto, Suprpti, & Susatyono, J. D. (2024). *Buku Ajar User Experience (UX) Design*. <https://repository.penerbiteureka.com/publications/569204/buku-ajar-user-experience-ux-design-metodologi-konteks-penelitian-pengguna-prins>
- Salsabila, K. (2024). *Analisis Pengaruh Keamanan, Efektivitas, Dan Kemudahan Layanan “Btn Mobile” Terhadap Strategi Pemasaran Mobile Banking Pt Bank Tabungan Negara (Persero) TBK*. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/52541>
- Sidauruk, N. B., Riza, N., & Fatonah, Rd. N. S. (2023). Penggunaan Metode Svm Dan Random Forest Untuk Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Terhadap Kai Access Di Google Playstore. In *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika* (Vol. 7, Issue 3).
- Subiksa, G. B., Peling, I. B. A., & Ariawan, M. P. A. (2023). Analisis Pengalaman Pengguna Website Lamaran Kerja Online Dengan Metode Heart Framework. In *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Ilmu Komputer* (Vol. 1, Issue 1). <https://doi.org/https://doi.org/10.61674/jimik.v1i1.108>