

DAFTAR PUSTAKA

- Aberdeen Group. (2012). *Sosial Media and Customer Survey: From Listening to Engagement (Analyst Insight)*.
- Afriani, Nurul. (2012). “Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan oleh Instalasi Pemasaran dan Humas Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati”. Tugas Akhir, Universitas Indonesia, Ekstensi Kesehatan Masyarakat, Depok.
- Agusta, L. (2009). *Perbandingan Algoritma Stemming Porter dengan Algoritma Nazief Adriani untuk Stemming Dokumen Teks Bahasa Indonesia*, 196–201.
- Alfiani Am, Ristu S, Rini A. (2015) Sistem Klasifikasi *Feedback* Pelanggan dan Rekomendasi Solusi Atas Keluhan di UPT PUSKOM UNS Dengan Algoritma *Naive Bayes Classifier* Dan *Cosine Similarity*. Vol 4 .No 1. ISSN:2301-7201
- Baeza R.Y., Neto R., 1999. *Modern Information Retrieval, Addison Wesley-Pearson International Edition, Boston. USA*.
- Han, J., Kamber, M., Pei, J. (2012). *Data Mining: Concepts and Techniques*. Morgan Kaufmann : 744.
- Hyusein, B., and Petel, A. (2003). *Web Document Indexing and Retrieval*. In *LNCS* (pp. 573–379). Berlin: Springer Verlag.
- Khamar, K. (2013). *Short Text Classification Using K-NN Based on Distance Function*. *International Jurnal of Advanced Reasearch in Computer and Communication Engineering* (pp. 1916-1919).IJARCCE.
- Kanojia D., Motwani M. (2013)” *Comparison of Naive Basian and K-NN Classifier*”. *International Journal of Computer Applications* Vol.65,No.23.
- Kartikasari Meivi, Budi Santoso P, Yudaningtyas Erni. (2015)” Penerapan *Case Based Reasoning* pada Sistem Pendukung Keputusan Penanganan Komplain Penyewa Mall”. *Jurnal EECCIS* Vol.9,No.2.
- Krisandi, N., Prihandono, B., Bayes, N. (2013). *Algoritma K-Nearest Neighbor Dalam Klasifikasi Data Hasil Produksi Kelapa Sawit Pada PT . MINAMAS*, 02(1), 33–38.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Manning, C. D., Raghavan, P., and Schütze, H. (2009). *An Introduction to Information Retrieval*. Cambridge: Cambridge University Press.

Nurjanaty, Annisa. (2016). “Penerapan Metode Naïve Bayes Classification Dalam Klasifikasi TWEET Bencana Alam Di Indonesia”. Tugas Akhir, UIN Sultan Syarif Kasim, Teknik Informatika.Pekanbaru.

Prasetyo,Eko, *Data Mining : Mengolah data menjadi informasi menggunakan matlab*, Andi, 2014

Robertson, Stephen. 2005. *Understanding Inverse Document Frequency: On theoretical arguments for IDF*, England :*Journal of Documentation*, Vol. 60, pp. 502–520.

Rosdiansyah, Defri. (2014). “Analisis Sentimen Twitter Menggunakan Metode K-Nearest Neighbor dan Pendekatan Lexicon”. Tugas Akhir, UIN Sultan Syarif Kasim, Teknik Informatika, Pekanbaru.

Sahroni, R. (2012). *Sistem Temu Balik Informasi (STBI) Laporan Kerja Praktek Dan Tugas Akhir Menggunakan Model Ruang Vektor*.Tugas Akhir Teknik Informatika. Pekanbaru: UIN Suska.

Saptono Ristu, Wiranto, Wachid Daga Suryono.(2016).“ *Sistem Klasifikasi Keluhan Pelanggan Di UPT TIK UNS Menggunakan Algoritma Naïve Bayesian*

Classifier”.Tugas Akhir, Universitas Sebelas Maret, Informatika, Surakarta.

2. Vijayarani, S., Ilamathi, j., Nithya (2016). *Preprocessing Techniques for Text Mining - An Overview* . India : *International Journal of Computer Science & Communication Networks*,Vol 5(1)

Zainuddin, S., Hidayat, N., Andi Subroto, A. (2013). *Penerapan Algoritma Modified K-Nearest Neighbour (MK-NN) Pada Pengklasifikasian Penyakit Tanaman Kedelai*.

Internet:

https://kominfo.go.id/content/detail/4286/pengguna-internet-indonesia-nomor-enam-dunia/0/sorotan_media diakses tanggal 18-04-2017.