

DAFTAR PUSTAKA

- Baida, A. Z. (2025). *Analisis Faktor-Faktor Penyebab Ketidaksesuaian Stok Label Menggunakan 5 Whys Analysis dan Diagram Fishbone*. Jurnal Industri, 10(2), 123–135.
- Fadila, F. (2025). *Analisis Sentimen Aplikasi Marketplace Menggunakan TF-IDF dan SVM (Biner Positif-Negatif)*. Jurnal Teknik Industri, 5(1), 78–90.
- Putra, E. P. (2024). *Penerapan Metode Six Sigma untuk Mengurangi Defect dalam Produksi Pakaian*. Jurnal Riset dan Studi Manufaktur Industri, 3(1), 55–70.
- Shofi, S. & Indriyanti, E. (2022). *Evaluasi Kualitas Website E-commerce dan Rekomendasi Desain Pengguna pada Platform Tokopedia*. Jurnal Teknologi dan Inovasi, 6(3), 145–160.
- Musfiroh, N., Tholib, A., & Arifin, M. (2024). *Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi Marketplace: Kasus Shopee*. Jurnal Ilmu Komputer dan Sistem Informasi, 12(1), 99–112.
- Kusumaningayu, R., Pratama, Y., & Wulansari, S. (2024). *Pengukuran Kualitas Website E-commerce Menggunakan WebQual 4.0 dan IPA: Studi Kasus Tokopedia*. Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen, 15(2), 115–130.
- Yerizal, Y. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada E-commerce Shopee*. Jurnal BMK, 5(1), 1–15.
- Wahyudi, A., Setiawan, T., & Siregar, N. (2025). *Analisis Kualitas Layanan Pengiriman pada Shopee Express Menggunakan SERVQUAL dan IPA*. Jurnal Logistik dan Transportasi, 7(1), 54–67.
- Roeke, S., & Nurlela, S. (2023). *Analisis Kualitas Aplikasi Marketplace Shopee Menggunakan Importance-Performance Analysis (IPA)*. Jurnal Teknologi Informasi dan Manajemen, 18(2), 201–214.
- Sapanji, S., Hamdani, M., & Harahap, I. (2023). *Perbandingan Sentimen Top 5 Platform E-commerce di Indonesia Berdasarkan Ulasan di Play Store*. Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi, 10(2), 105–118.
- Alvandy, R.N. dan Witianti, A. (2025). *Analisis Sentimen Ulasan E-Commerce Menggunakan Metode SVM*. ELKOM, 18(2), 164–175.

- Barus, H., Fajri, I.N. dan Pristyanto, Y. (2025). *Sentiment Classification Analysis of Tokopedia Reviews Using TF-IDF, SMOTE, and Traditional Machine Learning Models*. Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC), 9(5), 2552–2561.
- Dzulfikar, A.F., Ariyano, A. dan Puspanikan, S.K. (2025). *Evaluasi Kerusakan Barang dalam Proses Pengiriman dengan Menggunakan Metode Six Sigma*. Journal Industrial Engineering and Management (JUST-ME), 6(02), 229–237.
- Fadila, D. dan Ikhsan, M. (2025). *Analisis Sentimen Pada Aplikasi Tokopedia Menggunakan Metode Support Vector Machine*. Progresif: Jurnal Ilmiah Komputer, 21(1), 238–247.
- Fadhilah, A. dan Sutabri, T. (2024). *Analisis Pengukuran Kualitas Marketplace Shopee Menggunakan Metode Six Sigma pada PT. Shopee Internasional Indonesia*. Venus: Jurnal Publikasi Rumpun Ilmu Teknik, 2(6), 96–104.
- Lestari, A.A., Faqih, A. dan Dwilestari, G. (2025). *Improving Sentiment Analysis Performance of Tokopedia Reviews Using Principal Component Analysis and Naïve Bayes Algorithm*. Journal of Artificial Intelligence and Engineering Applications (JAIEA), 4(2), 758–763.
- Wahyudi, M.R.R., Andini, W.O., Triyanto, G.B. dan Yulawati, E. (2025). *Analysis of Shopee Express Shipping Service Quality Using the SERVQUAL, IPA, and PGCV Methods*. Jurnal Teknik Industri, 11(2), 224–235.
- Wartumi, W., Kurniawan, R. dan Wijaya, Y.A. (2024). *Analisis Data Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi Shopee di Google Play Store dengan Klasifikasi Algoritma Naïve Bayes*. Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak, 6(1), 164–170.
- Wijaya, M.H. dan Rizani, N.C. (2022). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Shopee Express dengan Metode SERVQUAL*. Presisi, 24(1), 41–50.
- Zainah, S. (2023). *Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Menggunakan Metode E-Servqual dan Kano*. JATISI, 10(2), 1–11.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

- Kadir, S.F. dan Fairuzabadi, A. (2025). *Analisis Sentimen Ulasan Shopee di Google Play dengan TF-IDF dan Logistic Regression*. Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS), 4(2), 7940–7945.
- Ridoanto, T., Mislinawati, & Triaudi, G. (2020). *Kepuasan Konsumen*. Jember: UIN KHAS Press.
- Purbo, O. W. (2019). *Text Mining: Analisis Medsos, Kekuatan Brand & Intelijen di Internet*. Yogyakarta: Andi.
- Maryani, E., Jaqin, C., & Tampubolon, S. (2024). *A Systematic Literature Review of Six Sigma Approach in Manufacturing and Services Industries in Indonesia*. Indonesian Journal of Industrial Engineering & Management (IJIEM), 5(3), 875-884.
- Nasik, K., & Pusakaningwati, I. (2025). *Analisis Pengendalian Kualitas Produk Tahu Menggunakan Metode Six Sigma Pada UD. Sumber Rejeki*. Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri), 8(1), 56-63.
- Safitriani, U., Aspin, A., & Marni, M. (2023). *Penerapan Metode Six Sigma DMAIC Untuk Mengurangi Defect Pada Produk Roti Manis Di IKM Roti Gembira*. Jurnal Teknik Industri: Jurnal Keilmuan dan Aplikasi Teknik Industri, 22(1), 45-54.
- Alim, T., Zufriah, D., & Fathoni, M. I. (2025). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce Shopee*. Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi, 12(1), 66–74.
- Amira, N., Radia, R. A., Tribuana, N. A., Wibisono, A. K., & Tamara, A. P. (2025). *Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian Gen Z pada Aplikasi Shopee di Kota Surakarta*. Determinasi: Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Akuntansi, 3(2), 217–231.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2025). *Survei Penetrasi Internet dan Perilaku Penggunaan Internet 2025*. APJII.
- Fadhilah, S., Syafrianita, & Purnama, A. W. (2025). *Implementasi Six Sigma untuk Mengatasi Keterlambatan Pengiriman Barang pada Kantor Pelayanan PT SiCepat Tasikmalaya*. Jurnal Industrial Galuh, 7(2), 83–91.

- Fajar, F. A., Komaro, M., & Larutama, W. (2025). *Penerapan Metode Six Sigma untuk Meminimalkan Produk Cacat pada UMKM X di Industri Manufaktur Sepatu*. Jurnal Riset Rumpun Ilmu Teknik, 4(2), 185–197.
- Juwito, A., & Al-Faritsy, A. Z. (2022). *Analisis Pengendalian Kualitas untuk Mengurangi Cacat Produk dengan Metode Six Sigma di UMKM Makmur Santosa*. Jurnal Cakrawala Ilmiah, 1(12), 3295–3314.
- Monday, L. M. (2022). *Define, Measure, Analyze, Improve, Control (DMAIC) Methodology as a Roadmap in Quality Improvement*. Global Journal on Quality and Safety in Healthcare, 5(2), 44–46.
- Purnama, R., & Hidayah, A. A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan serta Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan*. Tirtayasa Ekonomika, 14(2), 187–203.
- Ramdani, D., & Yunaningsih, A. (2024). *Hubungan Voice of Customer dengan Inovasi Perusahaan*. Jurnal Sosial Teknologi, 4(12), 1035–1044.
- Salsabila, S. M., Murtopo, A. A., & Fadhilah, N. (2022). *Analisis Sentimen Pelanggan Tokopedia Menggunakan Metode Naïve Bayes Classifier*. Jurnal Minfo Polgan, 11(2), 30–35.
- Sudirman, A. (2021). *Perencanaan Berbasis Data Series: Mengenal Penggunaan Diagram Pareto dalam Penentuan Akar Masalah*. Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- Yakin, M. A. A., & Kirono, I. (2025). *Evaluasi Keterlambatan Pengiriman Paket dengan Menggunakan Metode Six Sigma DPMO pada Divisi Last Mile Delivery PT Satria Antarana Prima Tbk Cabang Surabaya*. Jurnal Baruna Horizon, 8(1), 37–45.