DAFTAR PUSTAKA

Adiwijaya, M., & Arianto, I. D. (2023). Curhat Anonimitas Di Media Sosial Melalui Akun Menfess Twitter @S Oleh Remaja Awal Surabaya. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, *3*(2), 7053–7065. https://jinnovative.org/index.php/Innovative/article/view/1183/892%0Ahttps://j-innovative.org/index.php/Innovative

Agnes Z. Yonatan. (2023). *Mengapa Orang Indonesia Memilih Transportasi Online?* Goodstats.Id. https://goodstats.id/article/mengapa-orang-indonesia-memilih-transportasi-online-v7ZXx

Amelia, R. A., Sari, E. A., Zulfiqor, Almaas, A., Cahyo, G. N., & Nisa, K. P. (2024). Pola Interaksi Online Pengguna X terhadap Komunitas ”Marah-Marah” di Platform X. *Jurnal Akademik Pengabdian Masyarakat*, *2*(3), 54–67.

Andri, W., Manajemen, P., Tinggi, S., Ekonomi, I., Aprianti, K., Manajemen, P., Tinggi, S., & Ekonomi, I. (2022). The Effect Of Service Quality And Trust On Consumer Satisfaction Users Of Online Grab Ojek Transportation In Bima City. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, *6*(2), 317–324.

Azzahra, S. R., Octaviani, A., & Dewi, P. (2023). Pengalaman Informasi Pengguna Akun Autobase Twitter @Sbmptnfess sebagai Sumber Informasi bagi Calon Mahasiswa. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, *12*(2), 109–123. https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/39361

Banggoi, R., Mendo, A. Y., & Asi, L. L. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim Untuk Meningkatkan Loyalitas Pengguna Di Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manjemen Dan Bisnis*, *6*(1), 242–249. http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB

Blei, D. M. (2012). Probabilistic topic models. *Communications of the ACM*, *55*(4), 77–84. https://doi.org/10.1145/2133806.2133826

Bratawisnu, M. K., & Alamsyah, A. (2018). Social Network Analysis Untuk Analisa Interaksi User Di Media Sosial Mengenai Bisnis E-Commerce. *Sosiohumanitas*, *21*(1), 63–69. https://doi.org/10.36555/sosiohumanitas.v21i1.1000

Cahyono, A. S. (2015). PENGARUH MEDIA SOSIALTERHADAP PERUBAHAN SOSIALMASYARAKAT DI INDONESIA. *Jurnal Elektronik Universitas Tulungagung*, *8*(1). https://doi.org/10.56943/ejmi.v1i2.9

Campbell, J. C., Hindle, A., & Stroulia, E. (2015). Latent Dirichlet Allocation: Extracting Topics from Software Engineering Data. *The Art and Science of Analyzing Software Data*, 139–159. https://doi.org/10.1016/B978-0-12-411519-4.00006-9

Dewi, S. A. N., & Sungkono. (2024). Pengaruh Media Sosial dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Wedding Organizer Afifah Make Up. *Neraca Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, *2*(8), 601–624.

Diana, S., Syahril, A., Anggreni, D., & Wari, F. E. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Journal of Telenursing (JOTING)*, *5*(2), 3266–3272. https://doi.org/10.31539/joting.v5i2.7710

Dila Khoirin anisa, & Novi Marlena. (2022). Pengaruh User Generated Content Dan E-Wom Pada Aplikasi Tik-Tok Terhadap Purchase Intention Produk Fashion. *Jurnal Sinar Manajemen*, *9*(2), 207–218. https://doi.org/10.56338/jsm.v9i2.2610

Duta, M., & Putra, S. (2023). *Analisis Penggunaan Media Sosial Perusahaan Dalam Menampung Keluhan Pelanggan Di Pdam Tirta Taman Asri Kota Madiun*. 1359–1368.

Dziyab Muhammad Diannzah. (2021). Analisis Interaksi Pengguna Twitter Menggunakan Social Network Analysis Dan Topic Modelling Terkait Strategi Pemasaran E-Commerce. *Universitas Islam Indonesia*, 1–85. https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/38724/17522265.pdf?squence=1&isAllowed=y

Eriyanto. (2014). *ANALISIS JARINGAN KOMUNIKASI: Strategi Baru dalam Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya* (1st ed.). KENCANA.

Fadila, S. A. (2020). *Analisis Kemampuan Menulis Cerita Pendek Berdasarkan*

Unsur Intrinsik Pada Siswa Sekolah Dasar. 19–20. http://repository.upi.edu/57169/4/S_PGSD_1606650_Chapter3.pdf

Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Jurnal Humanika*, *21*(1), 33–54. https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.

Febryani, A., & Liza Maulitaya, A. (2023). Fenomena Curhat Secara Anonim di Akun Menfess Twitter (Studi Etnografi Virtual Pada Akun @collegemenfess). *PADARINGAN (Jurnal Pendidikan Sosiologi Antropologi)*, *5*(03), 154. https://doi.org/10.20527/pn.v5i03.9308

Hananto, C. I. P., Dipangga, D. D., Murningtyas, R. A. A. A. H., & Syah Putra, R. (2022). Social Network Analysis untuk Menilik Kualitas Demokrasi Digital Indonesia. *Jurnal PolGov*, *4*(2), 153–188. https://doi.org/10.22146/polgov.v4i2.3626

Handayani, M. P. (2019). *Gojek*. Www.Tribunnewswiki.Com. https://www.tribunnewswiki.com/2019/%0A07/22/gojek

Hijir, P. (2015). EFEK CUSTOMER CUSTOMER INTERACTION TERHADAP SATISFACTION DAN WORD OF MOUTH PADA HOTEL MANDARIN ORIENTAL. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, *8*(2).

Husain, I. A., Rohmah, P., & Tukiman. (2020). STRATEGI PT. GOJEK DALAM MENGEMBANGKAN TRANSPORTASI PUBLIK BERBASIS ONLINE DI INDONESIA. *Jurnal Syntax Transformation*, *1*(3), 14–23.

Iradat, D. (2024). *Survei APJII: Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*. Cnnindonesia.Com. https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20240131152906-213-1056781/survei-apjii-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang

Kharisma, A. D., & Hidayat, A. (2019). Pengaruh customer delight dan customer satisfaction terhadap Customer Loyalty pada obyek wisatawan. *Jurnal Universitas Islam Indonesia*, *1*(1), 1–22.

Kristo, F. Y. (2017). *Awal Mula Transportasi Online Menjamur di Indonesia*. Inet.Detik.Com. https://inet.detik.com/cyberlife/d-3609781/awal-mula-transportasi-online-menjamur-di-indonesia

Lohmann, G., Margulies, D. S., Horstmann, A., Pleger, B., Lepsien, J., Goldhahn,

D., Schloegl, H., Stumvoll, M., Villringer, A., & Turner, R. (2010). Eigenvector centrality mapping for analyzing connectivity patterns in fMRI data of the human brain. *PLoS ONE*, *5*(4). https://doi.org/10.1371/journal.pone.0010232

M. Blei, D., Y. Ng, A., & Jordan, M. I. (2003). Latent Dirichlet Allocation. *Journal of Machine Learning Research 3*, 993–1022.

Memasuki Tahun ke-3, Maxim Indonesia Siap Memberikan Layanan terbaik untuk Kehidupan Masyarakat. (2020). Jabar.Tribunnews.Com. https://jabar.tribunnews.com/amp/2020/12/28/memasuki-tahun-ke-3-maxim-indonesia-siap-memberikan-layanan-terbaik-untuk-kehidupan-masyarakat?page=2

Mardjani, B. D., Lapian, S. L. H. V. J., & Mangantar, M. (2023). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Transportasi Online (Studi Kasus Gojek Dan Maxim Di Kota Manado). *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *11*(1), 942–952. https://doi.org/10.35794/emba.v11i1.46658

Menne, R., & Halova, D. (2013). *Using Social CRM to influence Customer Service and Loyalty : A Perspective in the Airline Industry (Master's thesis)*.

Muksin, N., & Baridah, N. (2024). *PEMANFAATAN JARINGAN SOSIAL UNTUK PEMASARAN PRODUK SKINTIFIC PADA APLIKASI TIKTOK*. *3*, 475–484.

MUSTAQIM, N. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Online Di Banda Aceh*.

Oktaviani, P., & Gustini, L. K. (2024). *PEMANFAATAN AKUN BASEBDG DI PLATFORM X SEBAGAI*. *8*(6), 33–47.

Putra, I. M. K. B., & Kusumawardani, R. P. (2017). Analisis Topik Informasi Publik Media Sosial Di Surabaya Menggunakan Pemodelan Latent Dirichlet Allocation (Lda) Topic Analysis of Public Information in Social Media in Surabaya Based on Latent Dirichlet Allocation (Lda) Topic Modelling. *Jurnal Teknik Its*, *6*(2), 2–7.

Putri, K. I. N. S., Nurcaya, & Nyoman, I. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *E-*

Jurnal Manajemen Universitas Udayana, *2*(8), 247815.

Rahmania Mustaqlillah, Okky Widyaningtyas, & Tri Wantoro. (2023). Efektivitas Penggunaan Twitter Sebagai Sarana Peningkatan Berpikir Kritis Mahasiswa Ilmu Komunikasi. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, *2*(1), 18–28. https://doi.org/10.54259/mukasi.v2i1.1346

Rika, H. (2019). *Alasan Pengguna "Lari" ke Twitter Saat Mengeluhkan Layanan*. Www.Cnnindonesia.Com. https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20190422142721-185-388506/alasan-pengguna-lari-ke-twitter-saat-mengeluhkan-layanan

Rizqi, B. R. T., & Heriyanto, H. (2023). Penyebaran Informasi melalui Thread Berita di Twitter oleh Mahasiswa S-1 Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Diponegoro. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, *7*(3), 515–528. https://doi.org/10.14710/anuva.7.3.515-528

Rizqi Nandadita Pamungkas, Permadi, D., & Florina, I. D. (2024). Strategi Humor Gibran Rakabuming dalam Komunikasi Politik di Media Sosial X (Twitter). *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, *9*(3), 175–182. https://doi.org/10.36982/jpg.v9i3.4057

Rubyanti, D., & Irwansyah, I. (2020). Peran User Generated Content (Ugc) Instagram Pada Industri Makanan. *Mediakom*, *4*(1), 1–24. https://doi.org/10.32528/mdk.v4i1.3569

Rusandi, & Muhammad Rusli. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, *2*(1), 48–60. https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18

Ruwananda, M. E., & Nailis, W. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Palembang. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, *6*(4), 5022–5034. https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i4.1030

Ryan Rahmatul Hidayat, M., Rivaldo Wenggi, I., Ir Soekarno Km, J., -Sumedang, J., Barat, J., & Author Muh Ryan Rahmatul Hidayat Fakultas Sains Dan Teknologi, C. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI MEDIA SOSIAL (Studi Pada Akun Twitter @DKIJakarta). *Jurnal Ilmiah*

Administrasi Pemerintahan Daerah, *14*(2), 233–246.

Santika, E. F. (2024). *Aplikasi Transportasi Online Terbanyak Diunduh di RI 2023, Gojek Juaranya*. Databoks.Katadata.Co.Id. https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/23/aplikasi-transportasi-online-terbanyak-diunduh-di-ri-2023-gojek-juaranya

Saputra, F. A. J. (2023). *ANALISIS JARINGAN PADA AKUN MENFESS TWITTER DALAM MEMBUKA RUANG DISKUSI MENGENAI KEKERASAN SEKSUAL*. Universitas Multimedia Nusantara.

Saputra, G. A., & Mailoa, E. (2023). Analisis Akun Berpengaruh pada Tagar #MencuriRadenSaleh di Twitter dengan Social Network Analysis. *Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi)*, *7*(3), 375–382. https://doi.org/10.35870/jtik.v7i3.848

Saputra, P. Y. (2017). Implementasi Teknik Crawling Untuk Pengumpulan Data Dari Media Sosial Twitter. *Jurnal Dinamika*, *8*(2), 160–168. www.quicksprout.com

Saputri, M. R. J., Aisyah, V. N., Kom, S. I., & Kom, M. (2022). *Analisis Keterbukaan Diri Melalui Akun Twitter@ Mahasiswaums*. http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/103015%0Ahttp://eprints.ums.ac.id/103015/1/FIX NASKAH MILLENNIA RAMADHANI.pdf

Sari, N. P. I. A. I. P., & Marhaeni, A. A. I. N. (2015). *PENGARUH MODAL KERJA, JUMLAH TUJUAN NEGARA, JUMLAH TENAGA KERJA DAN KURS DOLLAR AMERIKA TERHADAP NILAI EKSPOR KERAJINAN BALI DI PASAR INTERNASIONAL Ni Putu Intan Ayu Indah Permata Sari 1 A.A.I.N.Marhaeni2*. *4*(8), 998–1017.

Sari, R. (2020). *PEiNGARUH ADANYA TRANSPORTASI ONLINEi TEiRHADAP KEiSEiJAHTEiRAAN DRIVEiR DI KOTA BANDAR LAMPUNG DALAM PEiRSPEiKTIF EiKONOMI ISLAM (Studi Pada Komunitas Driveir Go-Jeik Di Kota Bandar Lampung)*. UNIVEiRSITAS ISLAM NEiGEiRI RADEiN INTAN LAMPUNG.

Susanto, B., Lina, H., & Chrismanto, A. R. (2012). Penerapan Social Network Analysis dalam Penentuan Centrality Studi Kasus Social Network Twitter.

Jurnal Informatika, *8*(1). https://doi.org/10.21460/inf.2012.81.111

Sembiring, V. A., Puspitasari, N. B., & Mt, S. T. (2023). Evaluasi Layanan Gojek Milik Pt. Goto Gojek Tokokpedia Tbk. Dengan Metode Service Quality (Servqual). *Industrial Engineering Online Journal*, *12*(3), 1–12.

Setiawan, R. A., & Setyohadi, D. B. (2017). Analisis Komunikasi Sosial Media Twitter sebagai Saluran Layanan Pelanggan Provider Internet dan Seluler di Indonesia. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, *3*(1), 16. https://doi.org/10.20473/jisebi.3.1.16-25

Sisilia, A. R., & Giri, R. R. W. (2020). ANALISIS PEMASARAN MEDIA SOSIAL UNTUK MENENTUKAN INFLUENCER DAN TOPIK PEMBICARAAN (Studi Kasus: Go-Pay dan OVO). *Jurnal Mitra Manajemen*, *4*(7), 1036–1047. https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i7.422

Sulistiyowati, W. (2018). *KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA*. UMSIDA PRESS.

Syakila, M., Akhmad, I., & Fikri, K. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masyarakat Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, *2*(3), 227–240.

Tamaraya, A. (2020). PENGARUH INTENSITAS PENGGUNAAN TWITTER TERHADAP SELF DISCLOSURE MAHASISWA. In *Kaos GL Dergisi* (Vol. 8, Issue 75). https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002%0Ahttp://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049%0Ahttp://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391%0Ahttp://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205%0Ahttp:

Tuti, Retnowati WD; Setiawan, Asep; Astuti, W. D. (2021). *Pelayanan Transportasi Online Di Indonesia*. 51.

Wananda Purna Maulidi, Hani Fatu Zahra, S. H. (2024). Analisis Persaingan Ojek Online Pada Aplikasi Gojek, Maxim Dan Grab. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, *2*(2), 70–79. https://doi.org/10.59841/intellektika.v2i2.950