

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, F., Amelia, I., & Shiddiq, S. 'Umar. (2022). Implementasi Voice Recognition Berbasis Machine Learning. *Implementasi Voice Recognition Berbasis Machine Learning*, 11(1), 24–29.
- Ahmad, N., Mirza, M., & Yoman, M. (2024). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan (Studi Kasus PT. Ekspedisi Pada Jaya Kota Tangerang). *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(1), 2999–3007.
- Anam, M. U. (2021). Penerapan Sistem Keamanan Kendaraan Bermotor Dengan Menggunakan Speech Recognition Android Berbasis Arduino. *Ubiquitous: Computers and Its Applications Journal*, 4(1), 27–30. <https://e-journal.umaha.ac.id/index.php/ubiquitous/article/view/1648>
- Antoni, A., Rohana, T., & Pratama, A. R. (2023). Implementasi Algoritma Convolutional Neural Network Untuk Klasifikasi Citra Kemasan Kardus Defect dan No Defect. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 4(4), 1941–1950. <https://doi.org/10.47065/bits.v4i4.3270>
- Ariyanto, A., Ghozali, Z., Muyanti, Ambarwati, R., Nelly, Revita, N., Firdaus, Sudirman, A., & Pratisila, M. (2024). *Manajemen Layanan Pelanggan* (E. Damayanti (ed.)). WIDINA MEDIA UTAMA. <http://eprints.ubhara.ac.id/2380/2/24-02-39-EBOOK-Customer-Relationship-Management.pdf>
- Azmi, Y., Djamal, E. C., & Ilyas, R. (2018). Identifikasi Emosi Dari Sinyal Suara Secara Real Time Menggunakan Linear Predictive Coding dan Backpropagation. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informatika (SENATi)*, 17–22.
- Bustamin, A., Rizky, A. M., Warni, E., Areni, I. S., & Indrabayu, I. (2024). IndoWaveSentiment: Indonesian Audio Dataset for Emotion Classification. *Mendeley Data*, 1. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2024.111138>
- Fadlun, M. H., Martanto, & Hayati, U. (2024). *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak Klasifikasi Tumor Otak menggunakan Convolutional Neural Network dan Transfer Learning*. 6(1), 289–295.
- Helmiyah, S., Riadi, I., Umar, R., Hanif, A., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2020). Identifikasi Emosi Manusia Berdasarkan Ucapan Menggunakan Metode Ekstraksi Ciri LPC dan Metode Euclidean Distance. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 7(6), 1177. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2020722693>
- Humaidi, M. R., & Maulani, A. (2023). *Klasifikasi Naïve Bayes Dan Confusion Matrix Pada Pengguna Aplikasi E-Commerce Di Play Store*. 8(2), 132–139.
- Ibrahim, A. F., Dewanta, F., & Raniprima, S. (2022). Implementasi Machine Learning

Pada Alat Deteksi Emosi Untuk Sistem Kontrol Suhu Dan Pencahayaan Ruangan
Implementation Of Machine Learning In Emotion Detection Device For Room
Temperature And Lightning Control Systems. *E-Proceeding of Engineering*, 9(2),
450–456.

- Kaysidi, F., Ilyas, R., & Annisa, N. M. (2021). Peningkatan Kemampuan Pengenalan Emosi Melalui Suara dalam Bahasa Indonesia. *MIND Journal*, 6(2), 194–204. <https://doi.org/10.26760/mindjournal.v6i2.194-204>
- Nursholihatun, E., Sasongko, S. M., & Zainuddin, A. (2020). Identifikasi Suara Menggunakan Metode Mel Frequency Cepstrum Coefficients (Mfcc) Dan Jaringan Syaraf Tiruan Backpropagation. *Dielektrika*, 7(1), 48. <https://doi.org/10.29303/dielektrika.v7i1.232>
- Putri, T. B., Saidah, S., Hidayat, B., Qothrunnada, F., & Darwindra, D. (2023). Deteksi Emosi Berdasarkan Sinyal Suara Manusia Menggunakan Discrete Wavelet Transform (DWT) Dengan Klasifikasi Support Vector Machine (SVM). *Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 3(1), 1–10. <https://doi.org/10.54082/jiki.45>
- Sarasati, B., & Nurvia, O. (2021). Emosi Dalam Tulisan. *Jurnal Psibernetika*, 14(1), 40–48. <https://doi.org/10.30813/psibernetika>
- Singh, A., Srivastava, K. K., & Murugan, H. (2021). Speech Emotion Recognition Using Convolution Neural Networks. *Proceedings - International Conference on Artificial Intelligence and Smart Systems, ICAIS 2021*, 24(08), 1176–1181. <https://doi.org/10.1109/ICAIS50930.2021.9395844>
- Swastika, W., Widodo, R. B., & Oepojo, A. A. (2023). Perbandingan Akurasi Deteksi Emosi Pada Suara Menggunakan Multilayer Perceptron, Random Forest, Decision Tree dan K-NN. *Journal of Intelligent System and Computation*, 5(1), 17–22. <https://doi.org/10.52985/insyst.v5i1.264>
- Tarsani. (2017). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi. *Bricolage*, 2(1), 46–55. <http://journal.trunojoyo.ac.id/komunikasi/article/view/1148>
- Wafa, H. S., Hadiana, A. I., & Umbara, F. R. (2022). Prediksi Penyakit Diabetes Menggunakan Algoritma Support Vector Machine (SVM). *Informatics and Digital Expert (INDEX)*, 4(1), 40–45. <https://doi.org/10.36423/index.v4i1.895>
- Yoga Wibowo, M., Hikmayanti, H., Fitri Nur Masruriyah, A., Novalia, E., & Heryana, N. (2023). Mask Use Detection in Public Places Using the Convolutional Neural Network Algorithm. *Edutran Computer Science and Information Technology*, 1(1), 19–25. <https://doi.org/10.59805/ecsit.v1i1.10>