

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, D., & Prasetyo, T. F. (2016). Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Pembelajaran dengan Memnggunakan Sistem Pakar (Studi Kasus: Mahasiswa Teknik Informatika). *J-ENSITEC*, 2(02).
- Acharya, A. S., Prakash, A., Saxena, P., & Nigam, A. (2013). Sampling: Why and how of it. *Indian Journal of Medical Specialties*, 4(2), 330-333.
- Alben, L. (1996). Quality of experience: defining the criteria for effective interaction design. *interactions*, 3(3), 11-15.
- Alencia, C. (2018). Sentimen Analisis Kepuasan Pelanggan E-commerce menggunakan Lexicon Classification dengan R. *Konferensi Nasional Sistem Informasi*.
- Amalina, N., & Helni Mutiarsih Jumhur, S. H. (2018). The Influence of User Experience towards User Satisfaction of E-Government Service: a Case Study of GAMPIL Application. *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 8(3), 254-259.
- Angelina, L. (2020). STRATEGI pengelolaan zoom meeting dalam proses pembelajaran dimasa pandemi. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, 3(2), 27-32.
- Annisa, A. N., Suwandari, L., & Adi, P. H. (2019). Analisis Pengaruh Customer Experience, User Experience, dan Hambatan Berpindah Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Konsumen GO-JEK di Kota Purwokerto). *Sustainable Competitive Advantage (SCA)*, 9(1).
- Apriyono, A., & Taman, A. (2013). Analisis overreaction pada saham perusahaan manufaktur di bursa efek Indonesia (BEI) periode 2005-2009. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 2(2), 76-96.
- Bijith Marakarkandy and Nilay Yajnik, (2013),” Re-examining and empirically validating the End User Computing Satisfaction models for satisfaction measurement in the internet banking context”, *International Journal of Bank*

marketing, Vol. 31 Iss 6 pp. 440 – 455. [Online]. <http://dx.doi.org/10.1108/IJBM-06-2013-0051>. [12 Mei 2016]

Brahma, I. A. (2020). Penggunaan zoom sebagai pembelajaran berbasis online dalam mata kuliah sosiologi dan antropologi pada mahasiswa PPKN di STKIP Kusumanegara Jakarta. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 6(2), 97-102.

Creswell, J. W. (2014). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches 4th ed.* Sage

Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran.* Pustaka Pelajar

Creswell, J. W., & Crewell, J. D. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches 5th ed.* Sage.

Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). Analisis tingkat kepuasan pengguna online public access catalog (opac) dengan metode eucs (studi kasus: Perpustakaan uin suska riau). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 71-75.

Deng, L., Turner, D. E., Gehling, R., & Prince, B. (2010). User experience, satisfaction, and continual usage intention of IT. *European Journal of Information Systems*, 19(1), 60–75. <https://doi.org/10.1057/ejis.2009.50>

Farah Azzahra (2020). PENGARUH USER EXPERIENCE TERHADAP INTENSI PEMBELIAN ULANG PADA PENGGUNA APLIKASI MOBIL GO-JEK. Sarjana thesis, UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA.

Ferdiansyah. 2018. *Pengaruh Komunikasi Terhadap Efektivitas Organisasi (Studi Kasus Pada Pihak Struktural SMK Letris Indonesia 2 Pamulang)*. Jurnal Kreatif: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan. Volume 6 Nomor 2.

Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Pengukuran kepuasan pengguna situs web dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Query: Journal of Information Systems*, 2(1).

- Fitriyani, F., Febriyeni, M. D., & Kamsi, N. (2020). Penggunaan Aplikasi Zoom Cloud Meeting pada Proses Pembelajaran Online Sebagai Solusi di Masa Pandemi Covid 19. *Edification Journal: Pendidikan Agama Islam*, 3(1), 23-34.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi 3)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hutabarat, M. (2014). *Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Jejaring Sosial Path Di Kota Bandung Pada Tahun 2014*. 1–18.
- Hutami, R. R. F., & Camilia, D. R. (2016). Analisis kepuasan pada pengguna sistem tcs menggunakan metode end user computing satisfaction (studi kasus: Pt. tlk, bandung). *Jurnal Manajemen Indonesia*, 16(1), 15-26.
- Hifzul Muiz, M., & Sumarni, N. (2020). Pengaruh Teknologi Pembelajaran Kuliah Online Di Era Covid-19 Dan Dampaknya Terhadap Mental Mahasiswa. *EduTeach: Jurnal Edukasi Dan Teknologi Pembelajaran*, 1(2), 153-165.
- ISO. *Human centered design for interactive systems.*, (2010).
- Islamiyah, Z. (2019). Pengaruh Promosi Online dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Dhy Hijab Jombang. *BIMA: Journal of Business and Innovation Management*, 1(2), 205-211.
- Jones, D. (2008). The effect of website brand on the online user experience: An experimental study. *Manchester Business School, University of Manchester*.
- Kasmadi, N. S. S. (2014). Panduan modern penelitian kuantitatif. *Bandung: Alfabeta*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Marketing Management*. Prentice-Hall of India.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management 13rd edition*. New Jersey: Pearson Parentice Hall.
- Kotler, and Gary Armstrong. 2011. *Principles Of Marketing 13e*. New Jersey: Pearson Education, Inc.

- Kumar, S. (2013). Impact of performance appraisal justice on employee engagement: a study of Indian professionals. *Employee relations*.
- Kusuma, W., Rokhmawati, R. I., & Ananta, M. T. (2019). Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Mobile Learning dengan menggunakan UX Honeycomb. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN, 2548, 964X*.
- Layla, M. (2020). Analisis kepuasan penggunaan aplikasi zoom dalam mengikuti webinar selama pandemi covid-19 menggunakan webqual 4.0 (studi kasus: dosen stain sultan abdurrahman kepri). *TANJAK: Journal of Education and Teaching, 1(2)*, 169-177.
- Liu, A. N. A. M. M., & Ilyas, I. (2020). Pengaruh Pembelajaran Online Berbasis Zoom Cloud Meeting Terhadap Hasil Belajar Mahasiswa Fisika Universitas Flores. *Jurnal Pendidikan Fisika Dan Keilmuan (JPFK)*, 6(1), 34-38.
- Masdaini, E., & Hidayat, R. (2020). PENGARUH USER EXPERIENCE, PERCEIVED QUALITY DAN PERCEIVED SACRIFICE TERHADAP BEHAVORIAL INTENTION DAN COSTUMER SATISFACTION PADA APLIKASI MOBILE GOJEK DI KOTA PALEMBANG. *BBM (Buletin Bisnis & Manajemen)*, 6(01), 30-44.
- Monica, J., & Fitriawati, D. (2020). Efektivitas penggunaan aplikasi zoom sebagai media pembelajaran online pada mahasiswa saat pandemi covid-19. *Jurnal Communio: Jurnal Jurusan Ilmu Komunikasi*, 9(2), 1630-1640.
- Muhsin, A., & Zuliestiana, D. A. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung. *eProceedings of Management*, 4(3).
- Muhson, A. (2006). Teknik analisis kuantitatif. *Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta*.
- Nugroho, B. W. (2020). ANALISA CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION

PADA MASKAPAI PENERBANGAN GARUDA INDONESIA. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1), 11.

Nugroho, S., Akbar, S., & Vusvitasari, R. (2008). Kajian hubungan koefisien korelasi pearson (r), spearman-rho, kendall-tau, gamma, dan somers. *GRADIEN: Jurnal Ilmiah MIPA*, 4(2), 372-381.

Pertiwi, W. K. (2020). Jumlah Pengguna Zoom Terus Naik meskipun ada Isu Keamanan. Diakses dari <https://tekno.kompas.com/read/2020/04/25/17160067/jumlah-pengguna-zoom-terus-naik-meskipun-ada-isu-keamanan>

Peter, J. P., & Olson, J. C. (2010) *Consumer Behavior & Marketing Strategy 9th ed.* McGraw Hill.

Puspitasari, S., & Widayanto, W. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(2), 158-176.

Putri, G. S. (2020). WHO Resmi Sebut Virus Corona Covid-19 sebagai Pandemi Global. Diakses dari <https://www.kompas.com/sains/read/2020/03/12/083129823/who-resmi-sebut-virus-corona-covid-19-sebagai-pandemi-global?page=all>

Raharjo, S. (2017). Pengaruh User Experience Terhadap Behavior Intention to Use Digital Music Streaming Services dengan Attitude Toward Behavior Sebagai Media Intervening. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 5(1), 11.

Rangkuti, A. A. (2015). *Statistik Parametrik dan Non Parametrik*. Jakarta: Faklutas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.

Rangkuti, A. A., & Wahyuni, L. D. (2017). *Analisis Data Penelitian Kuantitatif berbasis Classical Test Theory dan Item Response Theory (Rasch Model)*. Jakarta: Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta.

- Rezki, M., Kholifah, D. N., Faisal, M., Priyono, P., & Suryadithia, R. (2020). Analisis Review Pengguna Google Meet dan Zoom Cloud Meeting Menggunakan Algoritma Naïve Bayes. *Jurnal Infortech*, 2(2), 264-270.
- Ridha, N. (2017). Proses penelitian, masalah, variabel dan paradigma penelitian. *Hikmah*, 14(1), 62-70.
- Ristyawati, A. (2020). Efektifitas kebijakan pembatasan sosial berskala besar dalam masa pandemi corona virus 2019 oleh pemerintah sesuai amanat uud nri tahun 1945. *Administrative Law & Governance Journal*, 3(2), 240-249.
- Rodden, K., Hutchinson, H., & Fu, X. (2010, April). Measuring the user experience on a large scale: user-centered metrics for web applications. In *Proceedings of the SIGCHI conference on human factors in computing systems* (pp. 2395-2398).
- Sari, D. P., Febriani, O. M., & Putra, A. S. (2018.). Perancangan sistem informasi SDM berprestasi pada SD global surya. *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya*, 1(1), 289-294.
- Sorooshian, S., Salimi, M., Salehi, M., Nia, N. B., & Asfaranjan, Y. S. (2013). Customer experience about service quality in online environment: A case of Iran. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 93, 1681-1695.
- Supriyatna, A., & Maria, V. (2017). *khazanah informatika Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka PIECES*. 3(2), 88-94.
- Suryaratri, R. D., & Rangkuti, A. A. (2017). *Statistika Deskriptif untuk Psikologi dan Pendidikan*.
- Suseta, P., Rokhmawati, R. I., & Brata, K. C. (2019). Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi E-Commerce Tapp Market Menggunakan Parameter UX Honeycomb. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Sutanto, Y., Winarno, W. W., & Sunyoto, A. (2014). Analisis Kepuasan User Terhadap Website Adi Unggul Bhirawa Surakarta. *Informatika*, 1(2).

Windiyani, T. (2012). Instrumen untuk menjaring data interval. Nominal, ordinal dan data tentang kondisi, keadaan, hal tertentu dan data untuk menjaring variabel kepribadian. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 3(5), 203-208.

Yudiaatmaja, F. (2013). *Analisis Regresi Dengan Menggunakan Aplikasi Komputer Statistik*. Gramedia Pustaka Utama.

Yulianti, M., & Rachmawati, I. (2017). Pengaruh User Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Pengguna Operator Seluler Di Indonesia. *eProceedings of Management*, 4(2).

