

## DAFTAR PUSTAKA

- Alam, S. S., Ali, M. H., Omar, N. A., & Hussain, W. M. H. W. (2020). Customer satisfaction in online shopping in growing markets: An empirical study. *International Journal of Asian Business and Information Management*, 11(1), 78–91. <https://doi.org/10.4018/IJABIM.2020010105>
- Anahyu, D. Y., Zarnelly, Rozanda, E. N., & Megawati. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan Metode End user computing satisfaction. *Jurnal Inovtek Polbeng - Seri Informatika*, 9(1).
- Andriyas, H., & Herlangga Himawan, G. (2019). *Analisa Persepsi Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Niat Komplain Konsumen Massively Multiplayer Online Role-Playing Games*. 11(2), 248–261. <http://journal.maranatha.edu>
- Anindya, A. P., & Mindhayani, I. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129–136. <https://doi.org/10.30656/intech.v7i2.3954>
- Annur, M. C. (2023, June 22). *Transaksi E-commerce Konsumen Usia Tua Terus Meningkat Ketimbang Gen Z dan Milenial*. Databoks.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/06/22/transaksi-e-commerce-konsumen-usia-tua-terus-meningkat-ketimbang-gen-z-dan-milenial>
- Aprillia, N., & Sanjaya, M. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Gofood Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 5(4), 511–520. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v5i4.1053>
- Arsanti, D. V., & Sisilia, K. (2023). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty Yang Dimediasi Oleh Customer Satisfaction Pada Social Bella (Sociolla). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi*, 10.
- Arsi, A. (2021). *Langkah-Langkah Uji Validitas Reliabilitas Instrumen Dengan Menggunakan Spss Dosen Pembimbing :Herianto 2 Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar, Indonesia Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar, Indonesia*.
- Benaglia, M. F., Ho, M. H. C., & Tsai, T. (2023). Drivers of customer satisfaction with restaurants during COVID-19. A survey of young adults in Taiwan and Indonesia. *Asia Pacific Management Review*. <https://doi.org/10.1016/j.apmrv.2023.08.001>

- Bhattacharya, S., & Raju, V. (2019). Analysis of factors affecting customer satisfaction in e-commerce applications using Condorcet – AHP method. In *Int. J. Internet Protocol Technology* (Vol. 12, Issue 1).
- Dian, S., Siahaan, N., & Agustini, F. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada BNI UNIMED). *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 2(1), 13–19.
- Dwi, S. A., Zaki Yamani, A., Dwi Winati, F., Rekayasa Industri dan Desain, F., Panjaitan No, J. DI, Selatan, P., & Tengah, J. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, 1(4), 286–295.
- Dwy, P. R., & Rahman, P. D. (2021a). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). *JEISBI*, 02.
- Dwy, P. R., & Rahman, P. D. (2021b). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). *JEISBI*, 02, 2021.
- Fadhlurrahman, I. (2024, April 3). *Penduduk DKI Jakarta Capai 11,34 Juta Jiwa, 29% ada di Kota Jakarta Timur pada Desember 2023*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/04/03/penduduk-dki-jakarta-capai-1134-juta-jiwa-29-ada-di-kota-jakarta-timur-pada-desember-2023>
- Fadilla, Z., Ketut Ngurah Ardiawan, M., Eka Sari Karimuddin Abdullah, M., Jannah Ummul Aiman, M., & Hasda, S. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*. <http://penerbitzaini.com>
- Febriani, E., Rahmizal, M., & Aswan, K. (2022). *Pengaruh Brand Image dan Brand Trust terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi*. <https://doi.org/10.38035/rrj.v4i4>
- Fridayanti, N. P. E., Dantes, G. R., & Saskara, G. A. J. (2024). Evaluasi Kepuasan Aplikasi Pelayanan Rakyat Online Denpasar+ Menggunakan End User Computing Satisfaction. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 10(1). <https://doi.org/10.28932/jutisi.v10i1.6936>
- Giao, H. N. K. (2020). Customer satisfaction at Tiki. vn E-commerce platform. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(4), 173–183. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO4.173>
- Haribowo, R., Fitriyatul Bilgies, A., & Tannady, H. (2022). Analysis of the Effect of Brand Image and Celebrity Endorser on Purchase Decisions for Bittersweet

Bakery Products By Najla Analisis Pengaruh Brand Image Dan Celebrity Endoser Terhadap Purchase Decision Produk Bakery Bittersweet By Najla. In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 3, Issue 5). <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>

Herman, Lutfia, Y., Harahap, Y. M., Maizan, R. M., William, F., & Siswono. (2020). Analysis of End User Satisfaction Level of “MyTelkomsel” Services in Indonesia using End User Computer Satisfaction Approach. *2020 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)*.

Hernikawati, D. (2021). Analisis Dampak Pandemi COVID-19 terhadap Jumlah Kunjungan pada Situs E-Commerce di Indonesia Menggunakan Uji T Berpasangan. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25(2), 191. <https://doi.org/10.31445/jskm.2021.4389>

Iqbal, R. (2021). Penerapan Customer Satisfaction Index dan Analisis Gap Pada Jasa Wedding Monang Entertainment. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)*, 2(3), 102–108. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>

Istiana, I. (2024). *Tesis\_Bab1-bab3\_Istiana\_22221248*. <http://eprints.stiebankbpdjateng.ac.id/id/eprint/2002>

Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 03.

Kartikasari, D. R., Handayani, Mt., & Husnina Fatin, N. (2020). *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Buah Pepaya di Pasar Tradisional Kota Surakarta Consumer Satisfaction Level Of Papaya Fruit Attributes In Traditional Market of Surakarta City*.

Lubis, S. N., Fauzia, L., & Utami, D. (2020). CSI (Customer Satisfaction Index) and IPA (Importance Performance Analysis) of Mandheling Coffee in Medan. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 454(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/454/1/012007>

Luthfi, H. M., Anisa, H. L., & Ayu, P. A. (2022). Analysis of E-Library Based on Level of User Satisfaction Using EUCS and IPA Methods. *Journal of Applied Engineering and Technological Science*, 4(1), 599–610. <http://katalog-pustaka.iainbukittinggi.ac.id>.

Mahendra, W. A. (2023). *Peran Teknologi dalam Transformasi Ekonomi dan Bisnis di Era Digital*. <https://journal.sabajayapublisher.com/index.php/jmeh>



- Miftahul, J. N., & Herianto, M. P. (2021). *Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Menggunakan Spss*.
- Muhamad, N. (2024, May 31). *Ini 7 Provinsi dengan Peningkatan Daya Saing Digital Terbaik 2024*. Databoks.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/05/31/ini-7-provinsi-dengan-peningkatan-daya-saing-digital-terbaik-2024>
- Muslim, A. (2023, July 11). *Konsumen di Pulau Jawa Berkontribusi 83% terhadap Transaksi e-Commerce*. Investor.Id. <https://investor.id/business/334672/konsumen-di-pulau-jawa-berkontribusi-83-terhadap-transaksi-ecommerce>
- Mutmainah, I., Yulia, I. A., Marnilin, F., & Mahfudi, A. Z. (2022). GAP Analysis Untuk Mengetahui Kinerja Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(1), 19–34. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i1.934>
- Nguyen, T. T. N. (2020). Developing and validating five-construct model of customer satisfaction in beauty and cosmetic E-commerce. *Heliyon*, 6(9). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04887>
- Nurfadilah, S. D. (2021). Analisis Faktor Perubahan Perilaku Konsumen E-Commerce Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi pada Konsumen Shopee di Kota Sukabumi) Analysis Of Changes in E-Commerce Consumer Behavior During The Coronavirus Pandemic (Study on Shopee Consumer in Sukabumi). *International Journal Administration, Business and Organization (IJABO)* |, 2(1), 16–23. <https://ijabo.a3i.or.id>
- Palinggi, Y., Kutai Kartanegara, U., Gunung Kombeng No, J., Kutai Kartanegara, K., & Pos, K. (2023). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis (IPA)* (Vol. 23).
- Pratama, E. H., & Sulistiani, H. (2021). Sistem Penilaian Kepuasan Pelanggan Menggunakan Customer Satisfaction Index Pada Penjualan Parfume (Study Kasus: Parfume Corner Bdl). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2.
- Purbosari, M., Linggi, D., & Sharif, O. O. (2020). *Analisis Kepuasan Pengunjung Website Iflix Dengan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis Analysis of Iflix Website Visitor Satisfaction with Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis*.
- Purwanto, & Deden, H. P. B. (2020). Measurement of user satisfaction for web-base academic information system using end-user computing satisfaction method. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 909(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/909/1/012044>

- Putra, E., Tinggi, S., & Pasaman, I. E. (2020). Pengaruh Promosi Melalui Sosial Media dan Review Produk pada Marketplace Shopee Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Mahasiswa STIE Pasaman) The Influence of Promotion Through Social Media and Product Review on The Marketplace Shopee on Purchase Decision (Studies on STIE Pasaman Students). *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 8(3), 467–474.
- Rahayu, W. F., Dwinoor Rembulan, G., Andreas, D., Tannady, H., & Raya No, L. (2019). *Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia Dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA* (Vol. 16).
- Rahmasari, S. (2023). *Strategi Adaptasi Bisnis di Era Digital: Menavigasi Perubahan dan Meningkatkan Keberhasilan Organisasi*. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v2i3.9281>
- Ramadhanty, E. R., Wulandari, S., & Kusmayanti, I. N. (2020). *Analisis Kebutuhan Penggunaan E-Commerce Cotton.Go Menggunakan Integrasi E-Servqual Dan Model Kano (Studi Kasus Pada Pelanggan Cotton.Go Di Kota Bandung) Need Analysis Of The Use Of E-Commerce Cotton.Go Using The Integration Of E-Servqual And Kano Models (Case Study On Cotton.Go's Customers In Bandung City)*.
- Ramezani, N. M., & Shokouhyar, S. (2020). Analyzing the effects of visual aesthetic of Web pages on users' responses in online retailing using the VisAWI method. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 14(4), 357–389. <https://doi.org/10.1108/JRIM-11-2018-0147>
- Rastryana, U., & Rusmayanti, S. (2022). *Analisis IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Pelanggan Market Place Pada Pelayanan J&T Express Indonesia* (Vol. 17, Issue 1). [www.jetexpress.co.id](http://www.jetexpress.co.id).
- Revina, O. :, Lorenza, Y., & Lestari, S. (2023). Kontrol Diri Dan Konformitas Sebagai Prediktor Perilaku Konsumtif Mahasiswa Yang Berbelanja Di E-Commerce Self-Control And Conformity As Predictors Of Consumptive Behavior Of Students Shopping In E-Commerce. *Jurnal Nasional UMP*, 21.
- Rizki, T. (2022, April 26). *5 Aplikasi E-Commerce Make Up dan Skincare, Terpercaya yang Cocok untuk Anak Milenial*. [Tribun-Medan.Com. https://medan.tribunnews.com/2022/04/26/5-aplikasi-e-commerce-make-up-dan-skincare-terpercaya-yang-cocok-untuk-anak-milenial?page=all](https://medan.tribunnews.com/2022/04/26/5-aplikasi-e-commerce-make-up-dan-skincare-terpercaya-yang-cocok-untuk-anak-milenial?page=all)
- Rozali, C. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perum Perhutani Dengan Gap Analysis Dan Importance Performance Anaysis. *Jurnal Ilmu Komputer (JIK)*, 6(3). <https://jurnal.pranataindonesia.ac.id/index.php/jik/issue/view/18>

- Salsabila, P. A., & Zakaria, R. (2020). *Seminar dan Konferensi Nasional IDEC 2020*.
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). *Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung) Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*. 4(6), 856–870.
- Saputro, F., & Jalari, M. (2023). JURMA+Vol.+1+No.+3+September+2023+Hal+266-285. *JURNAL RISET MANAJEMEN*. <https://doi.org/10.54066/jurma.v1i3.639>
- Satriadi, Wanawir, Hendrayan, E., Siwiyanti, L., & Nursaidah. (2021). *DASAR DASAR MANAJEMENP* (M. Suardi, Ed.). Penerbit Samudra Biru (Anggota IKAPI).
- Sihotang, H., Pd, M., Penerbitan, P., Buku, P., & Tinggi, P. (2023a). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*.
- Sihotang, H., Pd, M., Penerbitan, P., Buku, P., & Tinggi, P. (2023b). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*.
- Singh, S. (2019). Measuring E-Service Quality and Customer Satisfaction with Internet Banking in India. *Theoretical Economics Letters*, 09(02), 308–326. <https://doi.org/10.4236/tel.2019.92023>
- Siregar, I. A. (2021). Analisis Dan Interpretasi Data Kuantitatif. In *ALACRITY: Journal Of Education* (Vol. 1, Issue 2). <http://lppppublishing.com/index.php/alacrity>
- Sitompul, E. V., & Anom, E. (2024). *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH) Pengaruh Komunikasi Pemasaran Digital dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Aplikasi Belanja Online terhadap Keputusan Pembelian Produk Skincare: Studi pada Pengguna Aplikasi SOCO by Sociolla*. 4(1). <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh><http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>
- Suasapha, A. H. (2020). Skala Likert Untuk Penelitian Pariwisata; Beberapa Catatan Untuk Menyusunnya Dengan Baik. *Jurnal Kepariwisataan*. *JURNAL KEPARIWISATAAN*, 19(1), 26–37. <https://doi.org/10.52352/jpar.v19i1.407>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Susila, F. C., Hukum, A. B., & Negara, A. (2019). Hukum dan Studi Penelitian Empiris: Penggunaan Metode Survey sebagai Instrumen Penelitian Hukum Empiris. In *Online Administrative Law & Governance Journal* (Vol. 2).
- Suwardi, A., Mayasari Ginting, Y., Sagita Charolina Sihombing, dan, & Charolina Sihombing, S. (2023). LUCRUM: Jurnal Bisnis Terapan Analisis Pengaruh

Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan pada PT Sri Indo Siak Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (Ipa) ( Analysis Of The Effect Service Quality And Customer Satisfaction At Pt Sri Siak Indo Using Customer Satisfaction Index (Csi) And Importance Performance Analysis (Ipa) Methods. *Jurnal Bisnis Terapan*.

<http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/lucrum/index>

Syaiful, P. (2021). *Journal of Technopreneurship on Economics and Business Review*. <https://jtebr.unisan.ac.id>

Tama, S. S., Pratama, A., & Faroqi, A. (2023). Klik: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Pengaruh Desain Antarmuka Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Fun Murojaah Menggunakan End-User Computing Satisfaction. *Media Online*, 4(3), 1767–1776. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i3.1524>

