

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, Rahmat, Idayanti Nursyamsi, and Musran Munizu. 2020. "Effect of Customer Value and Experiential Marketing to Customer Loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variable: Case Study on Go-Jek Makassar Consumers." 13(1): 767–74.
- Akuntansi, Jurnal, and Perbankan Syariah. 2022. "Jamasy : Jamasy :." 2: 100–108.
- Alimudin, Arasy, Achmad Zakki Falani, Sri Wiwoho Mudjanarko, and Arthur Daniel Limantara. 2019. "Analisis Pengaruh Penerapan Perspektif Balanced Scorecard Terhadap Peningkatan Kinerja UMKM." *Ekonika : Jurnal ekonomi universitas kadiri* 4(1): 1.
- Alshurafat, Hashem et al. 2021. "Factors Affecting Online Accounting Education during the COVID-19 Pandemic: An Integrated Perspective of Social Capital Theory, the Theory of Reasoned Action and the Technology Acceptance Model." *Education and Information Technologies* 26(6): 6995–7013. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10550-y>.
- Amin, Amirudin M, and Hendra. 2020. "The Effect of Trust, Easiness, and Promotion on Online Purchase Decision Of Lazada.Co.Id." *Management Studies and Entrepreneurship Journal* 1(1): 78–96. <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>.
- Annes Ayunda Putri, Dkk. 2019. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. RAHMAN WISATA MANDIRI JAKARTA." (August).
- ardiyansyah, M, Abdul Muid. 2023. "No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title." 2(1): 1–14. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>.
- Astuti Miguna, matondang, Nurhafifah. 2020. *Manajemen Pemasaran*. CV BUDI UTAMA.
- Ayuningtyas, Alvania, and Fatik Rahayu. 2023. "PENGARUH BRAND TRUST , PRODUCT QUALITY , BRAND IMAGE , CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP CONSUMER LOYALTY Pengaruh Brand Trust , Product Quality , Brand Image , Sumber : (World Instant Noodles Association , 2023) Tertinggi Kedua Menurut Data WINA . Pada Ta." : *Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan* 14(3).
- Azlia Fahira, Dkk. 2022. "PENGARUH E -SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION NASABAH BANK SUMUT SYARIAH." 15(1): 247–64.
- Dharmawan, Dwiky, and Eman Sulaeman. 2023. "Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Customer Satisfaction (Studi Pada Pengguna Dompot Digital

OVO).” *Jurnal*



- Ilmiah Wahana Pendidikan* 9(9): 186–96. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7939529>.
- Do, Ngoc Bich, and Hai Ninh Thi Do. 2020. “An Investigation of Generation Z’s Intention to Use Electronic Wallet in Vietnam.” *Journal of Distribution Science* 18(10): 89–99.
- Dr. Teddy Chandra, SE., MM Stefani Chandra, B.Bus.Com, MIB Layla Hafni, S, SE, MM. 2020. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*.
- Eka Giovana Asti, Dkk. 2020. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND PRICE ON CONSUMER SATISFACTION).” 01(01): 1–14.
- Eraslan Yalcin, Muyesser, and Birgul Kutlu. 2019. “Examination of Students’ Acceptance of and Intention to Use Learning Management Systems Using Extended TAM.” *British Journal of Educational Technology* 50(5): 2414–32.
- Esmemed, Geri, Gusmelia Testiana, and Fathiyah Nopriani. 2021. “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Transportasi Online Dengan Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology.” *Journal of Computer and Information Systems Ampera* 2(2): 78–93.
- Fernando, Ferry. 2020. “Perancangan User Interface (Ui) & User Experience (Ux) Aplikasi Pencari Indekost Di Kota Padangpanjang.” *TANRA: Jurnal Desain Komunikasi Visual Fakultas Seni dan Desain Universitas Negeri Makassar* 7(2): 101.
- Grace, Ernest et al. 2021. “Product Quality and Customer Satisfaction And.” 1(2): 69–78.
- Haryadi, Wahyu et al. 2020. “ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pedagang Ikan Di Pasar Kerato).” *Jurnal Ekonomi & Bisnis* 8(3): 204–14.
- Iliyini, Ahmad, and Widiartanto Widiartanto. 2019. “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Ovo Pt Visionet Data Internasional (Studi Pada Pengguna Ovo Di Kota Surakarta).” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 9(1): 85–92.
- Jatimoyo, Dading, Fatchur Rohman, and Atim Djazuli. 2021. “The Effect of Perceived Ease of Use on Continuance Intention through Perceived Usefulness and Trust.” *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478) 10(4): 430–37.
- Kasinem. 2020. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lah¹a t^{6,9}Kasinem.” : 329–39.

- Keller, Kotler. 2021. *Marketing Management: An Asian Perspective*.
- Machmud, Rizan. 2018. Ideas Publishing *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi*.
<https://repository.ung.ac.id>.
- Maulana Adhiim, Diko, and Mahir Pradana. 2021. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E- Customer Loyalty Pada Aplikasi Ovo Melalui E-Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening." *E-Proceeding of Management* 8(6): 206.
- Maulidiah, Eka Putri, Survival Survival, and Bambang Budiantono. 2023. "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Economina* 2(3): 727–37.
- Meithiana, Indrasari. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Mukson, Mohamad Badrun Zaman, and Syariefull Ikhwan. 2021. "Analysis of Influence of Product Quality and Price on Buyer's Decision." *Journal of Business and Behavioural Entrepreneurship* 5(1): 149–60.
- Nadia, Angela, and Dian Kusumo. 2018. "The Effect of Brand Image and Brand Trust on Purchase Intention of Apple Watch." (227).
- Nana, Herliana, Yulia Hairina, and Imadduddin Imadduddin. 2022. "Hubungan Antara Self Disclosure Dengan Trust Pada Suami Dan Istri Dalam Hubungan Pernikahan Di Kota Banjarmasin." *Jurnal Al-Husna* 2(2): 147.
- Nawangasari, Sri, and Nadea Dwirahma Putri. 2020. "Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Ilmiah Matrik* 22(1): 55–63.
- Ningrum, C. A., & Hendratmoko, C. 2022. "Pengaruh Product Quality, Service Quality, Price, Dan Brand Image Terhadap Customer Satisfaction." *Jurnal Manajemen*, 14(4),: 721–730.
- Normah, and Friska Sihaloho. 2023. "Perancangan User Interface (UI) Dan User Experience (UX) Aplikasi Pendistribusi Alat-Alat Kesehatan Pada PT. Rekamileniumindo Selaras Jakarta Barat." *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)* 9(1): 33–38.
- Nur Fitria Febriyanti, Dkk. 2022. "PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KOSMETIK EMINA (Studi Pada Remaja Di Kota Surabaya)." 2(2).
- Oktavenia, Kadek Ayuk Riska, and I Gusti Agung Ketut Sri Ardani. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Nokia Dengan Citra Merek Sebagai Pemediasi." *E-Jurnal M¹a⁷o⁰ ajemen Universitas Udayana* 8(3): 1374.

- Oktaviani, Nabila Tri. 2022. "Pengaruh Customer Experience Dan Product Variations Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Pada Konsumen Shopee Di Kecamatan Pancur Batu, Desa Tanjung Anom)." *Skripsi*: 26–30.
- Patrada, Rolan, and Erna Andajani. 2021. "Effect and Consequence E-Customer Satisfaction for e-Commerce Users." *IPTEK Journal of Proceedings Series* 0(1): 219.
- Permata Putra, Galih, and Moh. Noor Al Azam. 2023. "Analisis Usability Dan User Experience Pada Aplikasi Musea Ar Dengan Metode System Usability Scale Dan User Experience Questionnaire." *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)* 7(3): 2063–70.
- Peter, J. P., & Olson, J. C. 2019. *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran*.
- Pinem, S., L.H. Husnan, and B.R. Handayani. 2019. "The Impact of Service Quality on Customer Loyalty With Moderating Effect of Customer Satisfaction in Ditlantas Polda Ntb." *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences* 9(93): 17–26.
- Pitoi, Chinvia D, Johny R E Tampi, and Aneke Y Punuindoong. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado." *Productivity* 2(1): 3.
- Rahardjo, Dedy Tri. 2022. "PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIE SETAN DI SURABAYA." : 1–16.
- RASMION, RASMION. 2023. "Akuntan Di Era Digital: Pendekatan Tam (Technology Acceptance Model) Pada Software Berbasis Akuntansi Accurate Online." *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 11(2): 72–80.
- Reynaldi, Reynaldi, and Dewi Wuisan. 2023. "Pengaruh Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction Terhadap Post-Purchase Intention Pada Apple Di Indonesia [the Effect of Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction on Post-Purchase Intention for Apple in Indonesia]." *Indonesian Marketing Journal* 3(1): 50.
- Rifa'i, K. 2019. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember: Zifarma.
- Riyadi, Salsabila Annisa. 2023. "Ngaruh E-Service Quality Dan Brand Image Terhadap E- Satisfaction Dan E-Loyalty Pada Pengguna Tiktok Shop." *Nucl. Phys.* 13(1): 104–16.
- Rizky, I Nina, I Nyoman Putra Yasa, and Made Arie Wahyuni. 2018. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Pengetahuan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Dalam Bertransaksi Pada Umkm Di Kecamatan Buleleng." *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan*

Ganesha 9(2): 191–202.

Rohmah, Hanif Mutiara, Sunaryo, and Nanang Suryadi. 2023. “The Effect of Product Quality



- and Distinctiveness on Consumer Loyalty Mediated by Consumer Satisfaction.” *International Journal of Science and Society* 5(2): 449–65.
- Rosyidah, Nuraini, and Anik Lestari Andjarwati. 2021. “Pengaruh Self-Service Technology Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Mcdonald’S Di Surabaya).” *Image : Jurnal Riset Manajemen* 10(1): 14–27.
- Sadika, Prima H., Johan S.C. Neyland, and Agung Sutrisno. 2023. “Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (Csi).” *Jurnal Tekno Mesin* 9(2): 52–61.
- Saha, Bijoya et al. 2021. “Management of Mustard Aphids Using Eco-Friendly Control Approaches.” *Fundamental and Applied Agriculture* 6(0): 1.
- Santoso, T. 2020. *Memahami Modal Sosial*. Surabaya: CV.Saga Jawadwipa.
- Saragih, Megasari Gusandra. 2019. “PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E- LOYALTY MELALUI E-SATISFACTION (STUDI PADA PELANGGAN TOKO ONLINE SHOPEE DI KOTA MEDAN).” 3(1): 190–95.
- Sari, Ayu Cindy Mardika, and Marsudi Lestariningsih. 2021. “Pengaruh Promosi Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Shopee (STUDI PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA).” *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 10(5): 1–17.
- Setyoparwati, Indirasari. 2019. “Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Konsumenterhadap Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)* 3(3): 111–19.
- Siregar, Nuria Maspiana, Zulkarnain Nasution, and Fauziah Hanum. 2023. “The Influence of Perceived Convenience, Perceived Usefulness, Trust, Word of Mouth on Customer Satisfaction Case Studies on Shopee Users.” *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation* 3(3): 431–42.
- Suhatman, Dkk. 2020. “Pengaruh Atribut Produk Dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Kota Pariaman Di Toko Online Shopee.” *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi* 1(2): 26–41.
- Susilo, Donny. 2020. “Unlocking The Secret of E-Loyalty: A Study from Tiktok Users in China.” *International Journal of Economics, Business, and Entrepreneurship* 3(1): 37– 49.
- Syamillah, Fidelia, and Muhammad Vicky Abillah. 2023. “Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan Volume 4 No. 2 (2023) Persepsi Tentang Daya Tarik Iklan Dan Pengaruhnya

- Pada.” 4(2): 374–81.
- Syariful, Mahsyar, and Surapati Untung. 2020. “Effect of Service Quality and Product Quality on Customer.” *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)* 4(1): 204–11.
- Tjiptono, F., & Diana, A. 2020. *Pemasaran*.
- Tjiptono. 2019. *Perilaku Konsumen: Definisi, Domain, Determinan. Strategi Pemasaran Dalam Perspektif Perilaku Konsumen*.
- Ulum, Faruk, and Rinaldi Muchtar. 2018. “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay.” *Jurnal Tekno Kompak* 12(2): 68.
- Uzir, Md Uzir Hossain et al. 2021. “Applied Artificial Intelligence and User Satisfaction: Smartwatch Usage for Healthcare in Bangladesh during COVID-19.” *Technology in Society* 67(July): 101780. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101780>.
- Wibowati, JanuarIda. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang.” *Jurnal Manajemen* 8(2): 15–31.
- Wijaya, Candra, Aziza S, and Wirda Hasanah. 2018. “Pelanggan Dan Kepuasan.” *Jurnal Dharmawangsa*: 16–25.
- Wulandari, Rahma, and Dewi Noor Susanti. 2023. “Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Product Features Dan Reference Group Terhadap Keputusan Penggunaan.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA)* 5(2): 199–211.
- Yani Dahliani, Dkk. 2021. “KAJIAN PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, LOKASI, DAN PROMOSI MAKMUR, TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GIESELIN FOOD SUKSER JEMBER, DI.” 2(1).
- ZULUZMI, AFIKA. 2023. “Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi, User Experience, Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Tokopedia Di Solo Raya.” : 1–106.
- Al Afsyah, D. K., & Budi Santosa MM, D. S. (2022). PENGARUH KENYAMANAN LAYANAN, CITRA MEREK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING(Studi pada Pelanggan Kantor Pos Indonesia di Wilayah Semarang).

- Aliandrina, D., Barata, D. D., & Peranginangin, P. (2022). ANALISIS PENGARUHNYA PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED. *Journal of Global Business*.
- Ardista, R. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. LANGIT MEMBIRU WISATA BOGOR.
- Arviollisa, P. A., Chan, A., & Nirmalasari, H. (2021). THE EFFECT OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI) ON CUSTOMER EXPERIENCE (STUDY OF GOJEK USER IN BANDUNG, WEST JAVA). *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 115-124.
- Ashghar, S. A., & Nurlatifah, H. (2022). ANALISIS PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED USEFULNESS, DAN PERCEIVED RISK TERHADAP KEINGINAN MEMBELI KEMBALI MELALUI E-TRUST DAN E-SATISFACTION .
- Atmojoa, J. J., & Widodo, T. (2022). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY MELALUI E-CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA APLIKASI TIKET.COM.
- Baskara, A., Nuryakin, & Handayani, S. D. (2024). DETERMINANTS OF USER SATISFACTION IN ELECTRONIC PROCUREMENT SERVICES MEDIATED BY TRUST IN THE REGIONAL OFFICE ENVIRONMENT. *Jurnal Manajerial*.
- Engko, C., Limba, F. B., & Achmad, A. P. (2023). PENGARUH PENGETAHUAN DAN MINAT BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN LAYANAN QRIS DENGAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) SEBAGAI VARIABEL MEDIASI. *Jurnal Akuntansi*.

- F, D. A., Rochmawati, L., & Sonhaji, I. (2020). KOEFISIEN KORELASI (R) DAN KOEFISIEN DETERMINASI (R²). *Jurnal Penelitian Politeknik Penerbangan Surabaya*.
- Fuadi, S., Kinanti, A., Suwanto, & Suharto. (2022). Pengaruh Kelengkapan Produk, Pelayanan Prima, Kepercayaan, dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Konsumen [Pada Muhammadiyah Business Center Swalayan di Metro].
- Haetami, A., & Widodo, T. (2021). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION, DAN CUSTOMER LOYALTY PADA APLIKASI BNI MOBILE BANKING.
- Harsono, D., Ruslie, A., & Jokom, R. (2020). ANALISA PENGARUH PENGALAMAN KONSUMEN TERHADAP .
- Herman, & Kurniawan, T. R. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PEMBAYARAN PBB KOTA PEKANBARU VIA ATM DAN e_MOBILE BANK RIAU KEPRI SYARIAH. *Eko dan Bisnis (Riau Economics and Business Review)*.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN.
- Kumari, P. (2023). HOW DOES INTERACTIVITY IMPACT USER ENGAGEMENT OVER MOBILE BOOKKEEPING APPLICATIONS ? .
- Kunad, E. F., & Wuisan, D. S. (2021). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN FOOD QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PENGGUNA GOFOOD INDONESIA YANG DIMEDIASI OLEH PERCEIVED VALUE DAN CUSTOMER SATISFACTION.
- Kurniawan, A., Yulianti, F., & Putri, T. E. (2022). THE EFFECT OF PERCEIVED OF EASE OF USE, PERCEIVED OF. *Accounting Research Journal of Sutaatmadja (ACCRUALS)*, 132-153.

Mahira, Hadi, P., Nastiti, & heni. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN.

Misrullisa, & Nasution, S. M. (2023). Peran Mediasi Trust Pada Pengaruh Perceived Ease Of Use Terhadap Repurchase Intention Digital Payment Menggunakan Shopee Pay Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Al-Ihsan: Jurnal Bisnis dan Ekonomi Syariah*, Vol.01 (02) .

Nur Hasanah, M. R. (2021). Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kemudahan Penggunaan Dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Grab (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2018 Universitas Islam Malang).

Abadi, Rahmat, Idayanti Nursyamsi, and Musran Munizu. 2020. "Effect of Customer Value and Experiential Marketing to Customer Loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variable: Case Study on Go-Jek Makassar Consumers." 13(1): 767–74.

Akuntansi, Jurnal, and Perbankan Syariah. 2022. "Jamasy : Jamasy :” 2: 100–108.

Alimudin, Arasy, Achmad Zakki Falani, Sri Wiwoho Mudjanarko, and Arthur Daniel

Limantara. 2019. "Analisis Pengaruh Penerapan Perspektif Balanced Scorecard Terhadap Peningkatan Kinerja UMKM." *Ekonika : Jurnal ekonomi universitas kadiri* 4(1): 1.

Alsharafat, Hashem et al. 2021. "Factors Affecting Online Accounting Education during the COVID-19 Pandemic: An Integrated Perspective of Social Capital Theory, the Theory of Reasoned Action and the Technology Acceptance Model." *Education and Information Technologies* 26(6): 6995–7013. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10550-y>.

Amin, Amirudin M, and Hendra. 2020. "The Effect of Trust, Easiness, and Promotion on Online Purchase Decision Of Lazada.Co.Id." *Management Studies and Entrepreneurship Journal* 1(1): 78–96.

<http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>.

Annes Ayunda Putri, Dkk. 2019. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. RAHMAN WISATA MANDIRI JAKARTA." (August).

ardiyansyah, M, Abdul Muid. 2023. "No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title." 2(1): 1–14.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>.

Astuti Miguna, matondang, Nurhafifah. 2020. *Manajemen Pemasaran*. CV BUDI UTAMA.

Ayuningtyas, Alvania, and Fatik Rahayu. 2023. "PENGARUH BRAND TRUST , PRODUCT QUALITY , BRAND IMAGE , CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP CONSUMER LOYALTY Pengaruh Brand Trust , Product Quality , Brand Image , Sumber : (World Instant Noodles Association , 2023) Tertinggi Kedua Menurut Data WINA . Pada Ta." : *Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan* 14(3).

Azlia Fahira, Dkk. 2022. "PENGARUH E -SERVICE QUALITY TERHADAP E- SATISFACTION NASABAH BANK SUMUT SYARIAH." 15(1): 247–64.

Dharmawan, Dwiky, and Eman Sulaeman. 2023. "Pengaruh E-Service Quality Dan E- Trust Terhadap E-Customer Satisfaction (Studi Pada Pengguna Dompot Digital OVO)." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9(9): 186–96. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7939529>.

Do, Ngoc Bich, and Hai Ninh Thi Do. 2020. "An Investigation of Generation Z's Intention to Use Electronic Wallet in Vietnam." *Journal of Distribution Science* 18(10): 89–99.

Dr. Teddy Chandra, SE., MM Stefani Chandra, B.Bus.Com, MIB Layla Hafni, S, SE, MM. 2020. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*.

Eka Giovana Asti, Dkk. 2020. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND PRICE ON CONSUMER SATISFACTION)." 01(01): 1–14.

Eraslan Yalcin, Muyesser, and Birgul Kutlu. 2019. "Examination of Students' Acceptance of and Intention to Use Learning Management Systems Using Extended TAM." *British Journal of Educational Technology* 50(5): 2414–32.

Esmemed, Geri, Gusmelia Testiana, and Fathiyah Nopriani. 2021. "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Transportasi Online Dengan Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology." *Journal of Computer and Information Systems Ampera* 2(2): 78–93.

Fernando, Ferry. 2020. "Perancangan User Interface (Ui) & User Experience (Ux) Aplikasi Pencari Indekost Di Kota Padangpanjang." *TANRA: Jurnal Desain Komunikasi Visual Fakultas Seni dan Desain Universitas Negeri Makassar* 7(2): 101.

Grace, Ernest et al. 2021. "Product Quality and Customer Satisfaction And." 1(2): 69– 78.

- Haryadi, Wahyu et al. 2020. "ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pedagang Ikan Di Pasar Kerato)." *Jurnal Ekonomi & Bisnis* 8(3): 204–14.
- Ilyin, Ahmad, and Widiartanto Widiartanto. 2019. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Ovo Pt Visionet Data Internasional (Studi Pada Pengguna Ovo Di Kota Surakarta)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 9(1): 85–92.
- Jatimoyo, Dading, Fatchur Rohman, and Atim Djazuli. 2021. "The Effect of Perceived Ease of Use on Continuance Intention through Perceived Usefulness and Trust." *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)* 10(4): 430–37.
- Kasinem. 2020. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat Kasinem." : 329–39.
- Keller, Kotler. 2021. *Marketing Management: An Asian Perspective*.
- Machmud, Rizan. 2018. Ideas Publishing *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi*. <https://repository.ung.ac.id>.
- Maulana Adhiim, Diko, and Mahir Pradana. 2021. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Loyalty Pada Aplikasi Ovo Melalui E-Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening." *E-Proceeding of Management* 8(6): 206.
- Maulidiah, Eka Putri, Survival Survival, and Bambang Budiantono. 2023. "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Economina* 2(3): 727–37.
- Meithiana, Indrasari. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Mukson, Mohamad Badrun Zaman, and Syariefull Ikhwan. 2021. "Analysis of Influence of Product Quality and Price on Buyer's Decision." *Journal of Business and Behavioural Entrepreneurship* 5(1): 149–60.
- Nadia, Angela, and Dian Kusumo. 2018. "The Effect of Brand Image and Brand Trust on Purchase Intention of Apple Watch." (227).
- Nana, Herliana, Yulia Hairina, and Imadduddin Imadduddin. 2022. "Hubungan Antara Self Disclosure Dengan Trust Pada Suami Dan Istri Dalam Hubungan Pernikahan Di Kota Banjarmasin." *Jurnal Al-Husna* 2(2): 147.
- Nawangasari, Sri, and Nadea Dwirahma Putri. 2020. "Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Ilmiah Matrik* 22(1): 55–63.
- Ningrum, C. A., & Hendratmoko, C. 2022. "Pengaruh Product Quality, Service

- Quality, Price, Dan Brand Image Terhadap Customer Satisfaction.” *Jurnal Manajemen*, 14(4): 721–730.
- Normah, and Friska Sihaloho. 2023. “Perancangan User Interface (UI) Dan User Experince (UX) Aplikasi Pendistribution Alat-Alat Kesehatan Pada PT. Rekamileniumindo Selaras Jakarta Barat.” *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)* 9(1): 33–38.
- Nur Fitria Febriyanti, Dkk. 2022. “PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KOSMETIK EMINA (Studi Pada Remaja Di Kota Surabaya).” 2(2).
- Oktavenia, Kadek Ayuk Riska, and I Gusti Agung Ketut Sri Ardani. 2018. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Nokia Dengan Citra Merek Sebagai Pemediasi.” *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 8(3): 1374.
- Oktaviani, Nabila Tri. 2022. “Pengaruh Customer Experience Dan Product Variations Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Pada Konsumen Shopee Di Kecamatan Pancur Batu, Desa Tanjung Anom).” *Skripsi*: 26–30.
- Patrada, Rolan, and Erna Andajani. 2021. “Effect and Consequence E-Customer Satisfaction for e-Commerce Users.” *IPTEK Journal of Proceedings Series* 0(1): 219.
- Permata Putra, Galih, and Moh. Noor Al Azam. 2023. “Analisis Usability Dan User Experience Pada Aplikasi Musea Ar Dengan Metode System Usability Scale Dan User Experience Questionnaire.” *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)* 7(3): 2063–70.
- Peter, J. P., & Olson, J. C. 2019. *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran*.
- Pinem, S., L.H. Husnan, and B.R. Handayani. 2019. “The Impact of Service Quality on Customer Loyalty With Moderating Effect of Customer Satisfaction in Ditlantas Polda Ntb.” *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences* 9(93): 17–26.
- Pitoi, Chinvia D, Johny R E Tampi, and Aneke Y Punuindoong. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado.” *Productivity* 2(1): 3.
- Rahardjo, Dedy Tri. 2022. “PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIE SETAN DI SURABAYA.” : 1–16.
- RASMON, RASMON. 2023. “Akuntan Di Era Digital: Pendekatan Tam (Technology Acceptance Model) Pada Software Berbasis Akuntansi Accurate Online.” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 11(2): 72–80.

- Reynaldi, Reynaldi, and Dewi Wuisan. 2023. "Pengaruh Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction Terhadap Post-Purchase Intention Pada Apple Di Indonesia [the Effect of Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction on Post-Purchase Intention for Apple in Indonesia]." *Indonesian Marketing Journal* 3(1): 50.
- Rifa'i, K. 2019. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember: Zifarma.
- Riyadi, Salsabila Annisa. 2023. "Ngaruh E-Service Quality Dan Brand Image Terhadap E-Satisfaction Dan E-Loyalty Pada Pengguna Tiktok Shop." *Nucl. Phys.* 13(1): 104–16.
- Rizky, I Nina, I Nyoman Putra Yasa, and Made Arie Wahyuni. 2018. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Pengetahuan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Dalam Bertransaksi Pada Umkm Di Kecamatan Buleleng." *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha* 9(2): 191–202.
- Rohmah, Hanif Mutiara, Sunaryo, and Nanang Suryadi. 2023. "The Effect of Product Quality and Distinctiveness on Consumer Loyalty Mediated by Consumer Satisfaction." *International Journal of Science and Society* 5(2): 449–65.
- Rosyidah, Nuraini, and Anik Lestari Andjarwati. 2021. "Pengaruh Self-Service Technology Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Mcdonald'S Di Surabaya)." *Image : Jurnal Riset Manajemen* 10(1): 14–27.
- Sadika, Prima H., Johan S.C. Neyland, and Agung Sutrisno. 2023. "Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (Csi)." *Jurnal Tekno Mesin* 9(2): 52–61.
- Saha, Bijoya et al. 2021. "Management of Mustard Aphids Using Eco-Friendly Control Approaches." *Fundamental and Applied Agriculture* 6(0): 1.
- Santoso, T. 2020. *Memahami Modal Sosial*. Surabaya: CV.Saga Jawadwipa.
- Saragih, Megasari Gusandra. 2019. "PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY MELALUI E-SATISFACTION (STUDI PADA PELANGGAN TOKO ONLINE SHOPEE DI KOTA MEDAN)." 3(1): 190–95.
- Sari, Ayu Cindy Mardika, and Marsudi Lestariningsih. 2021. "Pengaruh Promosi Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Shopee (STUDI PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA)." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 10(5): 1–17.
- Setyoparwati, Indirasari. 2019. "Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Konsumenterhadap Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)* 3(3): 111–19.
- Siregar, Nuria Maspiana, Zulkarnain Nasution, and Fauziah Hanum. 2023. "The

- Influence of Perceived Convenience, Perceived Usefulness, Trust, Word of Mouth on Customer Satisfaction Case Studies on Shopee Users.” *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation* 3(3): 431–42.
- Suhatman, Dkk. 2020. “Pengaruh Atribut Produk Dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Kota Pariaman Di Toko Online Shopee.” *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi* 1(2): 26–41.
- Susilo, Donny. 2020. “Unlocking The Secret of E-Loyalty: A Study from Tiktok Users in China.” *International Journal of Economics, Business, and Entrepreneurship* 3(1): 37–49.
- Syamilah, Fidelia, and Muhammad Vicky Abillah. 2023. “Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan Volume 4 No. 2 (2023) Persepsi Tentang Daya Tarik Iklan Dan Pengaruhnya Pada.” 4(2): 374–81.
- Syariful, Mahsyar, and Surapati Untung. 2020. “Effect of Service Quality and Product Quality on Customer.” *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)* 4(1): 204–11.
- Tjiptono, F., & Diana, A. 2020. *Pemasaran*.
- Tjiptono. 2019. *Perilaku Konsumen: Definisi, Domain, Determinan. Strategi Pemasaran Dalam Perspektif Perilaku Konsumen*.
- Ulum, Faruk, and Rinaldi Muchtar. 2018. “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E- Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay.” *Jurnal Tekno Kompak* 12(2): 68.
- Uzir, Md Uzir Hossain et al. 2021. “Applied Artificial Intelligence and User Satisfaction: Smartwatch Usage for Healthcare in Bangladesh during COVID-19.” *Technology in Society* 67(July): 101780. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101780>.
- Wibowati, JanuarIda. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang.” *Jurnal Manajemen* 8(2): 15–31.
- Wijaya, Candra, Aziza S, and Wirda Hasanah. 2018. “Pelanggan Dan Kepuasan.” *Jurnal Dharmawangsa*: 16–25.
- Wulandari, Rahma, and Dewi Noor Susanti. 2023. “Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Product Features Dan Reference Group Terhadap Keputusan Penggunaan.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA)* 5(2): 199–211.
- Yani Dahliani, Dkk. 2021. “KAJIAN PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, LOKASI, DAN PROMOSI MAKMUR, TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GIESELIN FOOD SUKSER JEMBER, DI.” 2(1).

ZULUZMI, AFIKA. 2023. "Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi, User Experience, Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Tokopedia Di Solo Raya." : 1–106.

Pratiwi, S., & Sofwan, A. (2022). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Risk Dan Trust Terhadap Minat Menggunakan Fintech ShopeePay. *JURNAL REKOGNISI AKUNTANSI*, 141-154.

Purwianti, L., Jacky, Hernandez, L., & Safero, B. (2023). ANALISIS PENGARUH PRICE, LOCATION, SERVICE DAN WORD OF MOUTH TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA HOTEL MERLIN DENGAN PURCHASE DECISION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING.

Rahmadhani, S., Nofirda, F. A., & Sulistyandari. (2022). PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN ENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI (STUDI PADA MEREK APPLE).

DeReMa(DevelopmentofResearch Management): JurnalManajemen.

Ramadhan, H. A. (2023). PENGARUH TRUST TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA APLIKASI SELULER STREAMING VIDEO.

Ramadhani, H. (2023). The Effect of Perceived Convenience and Benefits on Loyalty Through SIM Card User Satisfaction by. U. *Formosa Journal of Sustainable Research (FJSR)*, 2115-2132.

Abadi, Rahmat, Idayanti Nursyamsi, and Musran Munizu. 2020. "Effect of Customer Value and Experiential Marketing to Customer Loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variable: Case Study on Go-Jek Makassar Consumers." 13(1): 767–74.

Akuntansi, Jurnal, and Perbankan Syariah. 2022. "Jamasy : Jamasy :." 2: 100–108.

Alimudin, Arasy, Achmad Zakki Falani, Sri Wiwoho Mudjanarko, and Arthur Daniel

Limantara. 2019. "Analisis Pengaruh Penerapan Perspektif Balanced Scorecard Terhadap Peningkatan Kinerja UMKM." *Ekonika : Jurnal ekonomi universitas kadiri* 4(1): 1.

- Alshurafat, Hashem et al. 2021. "Factors Affecting Online Accounting Education during the COVID-19 Pandemic: An Integrated Perspective of Social Capital Theory, the Theory of Reasoned Action and the Technology Acceptance Model." *Education and Information Technologies* 26(6): 6995–7013. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10550-y>.
- Amin, Amirudin M, and Hendra. 2020. "The Effect of Trust, Easiness, and Promotion on Online Purchase Decision Of Lazada.Co.Id." *Management Studies and Entrepreneurship Journal* 1(1): 78–96. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>.
- Annes Ayunda Putri, Dkk. 2019. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. RAHMAN WISATA MANDIRI JAKARTA." (August).
- ardiyansyah, M, Abdul Muid. 2023. "No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title." 2(1): 1–14. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>.
- Astuti Miguna, matondang, Nurhafifah. 2020. *Manajemen Pemasaran*. CV BUDI UTAMA.
- Ayuningtyas, Alvania, and Fatik Rahayu. 2023. "PENGARUH BRAND TRUST , PRODUCT QUALITY , BRAND IMAGE , CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP CONSUMER LOYALTY Pengaruh Brand Trust , Product Quality , Brand Image , Sumber : (World Instant Noodles Association , 2023) Tertinggi Kedua Menurut Data WINA . Pada Ta." : *Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan* 14(3).
- Azlia Fahira, Dkk. 2022. "PENGARUH E -SERVICE QUALITY TERHADAP E- SATISFACTION NASABAH BANK SUMUT SYARIAH." 15(1): 247–64.
- Dharmawan, Dwiky, and Eman Sulaeman. 2023. "Pengaruh E-Service Quality Dan E- Trust Terhadap E-Customer Satisfaction (Studi Pada Pengguna Dompot Digital OVO)." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9(9): 186–96. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7939529>.
- Do, Ngoc Bich, and Hai Ninh Thi Do. 2020. "An Investigation of Generation Z's Intention to Use Electronic Wallet in Vietnam." *Journal of Distribution Science* 18(10): 89–99.
- Dr. Teddy Chandra, SE., MM Stefani Chandra, B.Bus.Com, MIB Layla Hafni, S, SE, MM. 2020. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*.
- Eka Giovana Asti, Dkk. 2020. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND PRICE ON CONSUMER SATISFACTION)." 01(01): 1–14.

- Eraslan Yalcin, Muyesser, and Birgul Kutlu. 2019. "Examination of Students' Acceptance of and Intention to Use Learning Management Systems Using Extended TAM." *British Journal of Educational Technology* 50(5): 2414–32.
- Esmemed, Geri, Gusmelia Testiana, and Fathiyah Nopriani. 2021. "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Transportasi Online Dengan Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology." *Journal of Computer and Information Systems Ampera* 2(2): 78–93.
- Fernando, Ferry. 2020. "Perancangan User Interface (Ui) & User Experience (Ux) Aplikasi Pencari Indekost Di Kota Padangpanjang." *TANRA: Jurnal Desain Komunikasi Visual Fakultas Seni dan Desain Universitas Negeri Makassar* 7(2): 101.
- Grace, Ernest et al. 2021. "Product Quality and Customer Satisfaction And." 1(2): 69– 78.
- Haryadi, Wahyu et al. 2020. "ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pedagang Ikan Di Pasar Kerato)." *Jurnal Ekonomi & Bisnis* 8(3): 204–14.
- Iliyin, Ahmad, and Widiartanto Widiartanto. 2019. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Ovo Pt Visionet Data Internasional (Studi Pada Pengguna Ovo Di Kota Surakarta)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 9(1): 85–92.
- Jatimoyo, Dading, Fatchur Rohman, and Atim Djazuli. 2021. "The Effect of Perceived Ease of Use on Continuance Intention through Perceived Usefulness and Trust." *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)* 10(4): 430–37.
- Kasinem. 2020. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat Kasinem." : 329–39.
- Keller, Kotler. 2021. *Marketing Management: An Asian Perspective*.
- Machmud, Rizan. 2018. Ideas Publishing *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi*. <https://repository.ung.ac.id>.
- Maulana Adhiim, Diko, and Mahir Pradana. 2021. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Loyalty Pada Aplikasi Ovo Melalui E-Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening." *E-Proceeding of Management* 8(6): 206.
- Maulidiah, Eka Putri, Survival Survival, and Bambang Budiantono. 2023. "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Economina* 2(3): 727–37.
- Meithiana, Indrasari. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

- Mukson, Mohamad Badrun Zaman, and Syariefull Ikhwan. 2021. "Analysis of Influence of Product Quality and Price on Buyer's Decision." *Journal of Business and Behavioural Entrepreneurship* 5(1): 149–60.
- Nadia, Angela, and Dian Kusumo. 2018. "The Effect of Brand Image and Brand Trust on Purchase Intention of Apple Watch." (227).
- Nana, Herliana, Yulia Hairina, and Imadduddin Imadduddin. 2022. "Hubungan Antara Self Disclosure Dengan Trust Pada Suami Dan Istri Dalam Hubungan Pernikahan Di Kota Banjarmasin." *Jurnal Al-Husna* 2(2): 147.
- Nawangasari, Sri, and Nadea Dwirahma Putri. 2020. "Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Ilmiah Matrik* 22(1): 55–63.
- Ningrum, C. A., & Hendratmoko, C. 2022. "Pengaruh Product Quality, Service Quality, Price, Dan Brand Image Terhadap Customer Satisfaction." *Jurnal Manajemen*, 14(4),: 721–730.
- Normah, and Friska Sihaloho. 2023. "Perancangan User Interface (UI) Dan User Experince (UX) Aplikasi Pendistribution Alat-Alat Kesehatan Pada PT. Rekamileniumindo Selaras Jakarta Barat." *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)* 9(1): 33–38.
- Nur Fitria Febriyanti, Dkk. 2022. "PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KOSMETIK EMINA (Studi Pada Remaja Di Kota Surabaya)." 2(2).
- Oktavenia, Kadek Ayuk Riska, and I Gusti Agung Ketut Sri Ardani. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Nokia Dengan Citra Merek Sebagai Pemediasi." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 8(3): 1374.
- Oktaviani, Nabila Tri. 2022. "Pengaruh Customer Experience Dan Product Variations Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Pada Konsumen Shopee Di Kecamatan Pancur Batu, Desa Tanjung Anom)." *Skripsi*: 26–30.
- Patrada, Rolan, and Erna Andajani. 2021. "Effect and Consequence E-Customer Satisfaction for e-Commerce Users." *IPTEK Journal of Proceedings Series* 0(1): 219.
- Permata Putra, Galih, and Moh. Noor Al Azam. 2023. "Analisis Usability Dan User Experience Pada Aplikasi Musea Ar Dengan Metode System Usability Scale Dan User Experience Questionnaire." *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)* 7(3): 2063–70.
- Peter, J. P., & Olson, J. C. 2019. *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran*.
- Pinem, S., L.H. Husnan, and B.R. Handayani. 2019. "The Impact of Service Quality

- on Customer Loyalty With Moderating Effect of Customer Satisfaction in Ditlantas Polda Ntb.” *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences* 9(93): 17–26.
- Pitoy, Chinvia D, Johny R E Tampi, and Aneke Y Punuindoong. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado.” *Productivity* 2(1): 3.
- Rahardjo, Dedy Tri. 2022. “PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIE SETAN DI SURABAYA.” : 1–16.
- RASMON, RASMON. 2023. “Akuntan Di Era Digital: Pendekatan Tam (Technology Acceptance Model) Pada Software Berbasis Akuntansi Accurate Online.” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 11(2): 72–80.
- Reynaldi, Reynaldi, and Dewi Wuisan. 2023. “Pengaruh Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction Terhadap Post-Purchase Intention Pada Apple Di Indonesia [the Effect of Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction on Post-Purchase Intention for Apple in Indonesia].” *Indonesian Marketing Journal* 3(1): 50.
- Rifa’i, K. 2019. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember: Zifarma.
- Riyadi, Salsabila Annisa. 2023. “Ngaruh E-Service Quality Dan Brand Image Terhadap E-Satisfaction Dan E-Loyalty Pada Pengguna Tiktok Shop.” *Nucl. Phys.* 13(1): 104–16.
- Rizky, I Nina, I Nyoman Putra Yasa, and Made Arie Wahyuni. 2018. “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Pengetahuan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Dalam Bertransaksi Pada Umkm Di Kecamatan Buleleng.” *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha* 9(2): 191–202.
- Rohmah, Hanif Mutiara, Sunaryo, and Nanang Suryadi. 2023. “The Effect of Product Quality and Distinctiveness on Consumer Loyalty Mediated by Consumer Satisfaction.” *International Journal of Science and Society* 5(2): 449–65.
- Rosyidah, Nuraini, and Anik Lestari Andjarwati. 2021. “Pengaruh Self-Service Technology Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Mcdonald’S Di Surabaya).” *Image : Jurnal Riset Manajemen* 10(1): 14–27.
- Sadika, Prima H., Johan S.C. Neyland, and Agung Sutrisno. 2023. “Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (Csi).” *Jurnal Tekno Mesin* 9(2): 52–61.
- Saha, Bijoya et al. 2021. “Management of Mustard Aphids Using Eco-Friendly Control Approaches.” *Fundamental and Applied Agriculture* 6(0): 1.

- Santoso, T. 2020. *Memahami Modal Sosial*. Surabaya: CV.Saga Jawadwipa.
- Saragih, Megasari Gusandra. 2019. "PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY MELALUI E-SATISFACTION (STUDI PADA PELANGGAN TOKO ONLINE SHOPEE DI KOTA MEDAN)." 3(1): 190–95.
- Sari, Ayu Cindy Mardika, and Marsudi Lestariningsih. 2021. "Pengaruh Promosi Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Shopee (STUDI PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA)." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 10(5): 1–17.
- Setyoparwati, Indirasari. 2019. "Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Konsumenterhadap Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)* 3(3): 111–19.
- Siregar, Nuria Maspiana, Zulkarnain Nasution, and Fauziah Hanum. 2023. "The Influence of Perceived Convenience, Perceived Usefulness, Trust, Word of Mouth on Customer Satisfaction Case Studies on Shopee Users." *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation* 3(3): 431–42.
- Suhatman, Dkk. 2020. "Pengaruh Atribut Produk Dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Kota Pariaman Di Toko Online Shopee." *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi* 1(2): 26–41.
- Susilo, Donny. 2020. "Unlocking The Secret of E-Loyalty: A Study from Tiktok Users in China." *International Journal of Economics, Business, and Entrepreneurship* 3(1): 37–49.
- Syamillah, Fidelia, and Muhammad Vicky Abillah. 2023. "Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan Volume 4 No. 2 (2023) Persepsi Tentang Daya Tarik Iklan Dan Pengaruhnya Pada." 4(2): 374–81.
- Syariful, Mahsyar, and Surapati Untung. 2020. "Effect of Service Quality and Product Quality on Customer." *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAAR)* 4(1): 204–11.
- Tjiptono, F., & Diana, A. 2020. *Pemasaran*.
- Tjiptono. 2019. *Perilaku Konsumen: Definisi, Domain, Determinan. Strategi Pemasaran Dalam Perspektif Perilaku Konsumen*.
- Ulum, Faruk, and Rinaldi Muchtar. 2018. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E- Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay." *Jurnal Tekno Kompak* 12(2): 68.
- Uzir, Md Uzir Hossain et al. 2021. "Applied Artificial Intelligence and User Satisfaction: Smartwatch Usage for Healthcare in Bangladesh during COVID-19." *Technology in Society* 67(July): 101780. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101780>.

- Wibowati, JanuarIda. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang." *Jurnal Manajemen* 8(2): 15–31.
- Wijaya, Candra, Aziza S, and Wirda Hasanah. 2018. "Pelanggan Dan Kepuasan." *Jurnal Dharmawangsa*: 16–25.
- Wulandari, Rahma, and Dewi Noor Susanti. 2023. "Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Product Features Dan Reference Group Terhadap Keputusan Penggunaan." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA)* 5(2): 199–211.
- Yani Dahliani, Dkk. 2021. "KAJIAN PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, LOKASI, DAN PROMOSI MAKMUR, TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GIESELIN FOOD SUKSER JEMBER, DI." 2(1).
- ZULUZMI, AFIKA. 2023. "Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi, User Experience, Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Tokopedia Di Solo Raya." : 1–106.
- Ristia, N. D., & Marlien, R. (2021). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Nilai Pelanggan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Albania Coffee Boja).
- Saripudin, A., Oktriawan, W., & Kurniasih, N. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN SAUNG MANGLID.
- Susanti, D. N., & Wulandari, R. (2024). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Product Features Dan Reference Group Terhadap Keputusan Penggunaan Tik Tok . *MASMAN :Master Manajemen*, 133-146.
- Syarif. (2020). IMPLEMENTASI MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE AND MCLEAN TERHADAP SISTEM PEMBELAJARAN BERBASIS APLIKASI ZOOM DI SAAT PANDEMI COVID-19.
- Syarifuddin, A. D. (2021). PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA MOBILE BANKING DI ERA PANDEMIK COVID-19 (Studi Bank BNI Cabang^{1 8 9} Makassar).

Tesalonika, M. (2021). INTENTION KAUM MILENIAL DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI E-COMMERCE SHOPEE YANG DIMEDIASI OLEH PERCEIVED PF USEFULNESS.

Wilson, N., Alvita, M., & Wibisono, J. (2021). THE EFFECT OF PERCEIVED EASE OF USE AND PERCEIVED SECURITY TOWARD SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTION. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 145- 159.

Yohanda, A. R., Yohanda, A. R., & Engriani, Y. (2019). The Influence of Promotion, Perceived Ease of Use, and Price Toward. *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha*, 323-330.

YOHANES, R., & SUTRISNO, N. (2022). PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED SECURITY, DAN CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP REPURCHASE INTENTION GUNA MENINGKATKAN PANGSA . *E-JURNAL MANAJEMEN TSM*, 303-316.

Yusuf, M. A., Herman, Trisnawati, Abraham, A., & Rukmana, H. (2024). Analisis Regresi Linier Sederhana dan Berganda Beserta Penerapannya. *Journal on Education*, 13331-13344.

Zuliestiana, D. A., & Setiawan, A. N. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN E-SERVICE TERHADAP KEPUASAN E-CUSTOMER DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS E-CUSTOMER PADA PENGGUNA APLIKASI BCA.