DAFTAR PUSTAKA

Afif Dwi Saputra, Riswan E. Tarigan, & Yoana Sonia Wijaya. (2024). A Quantitative Study on User Experience Dimensions and Their Impact on User Satisfaction in Indonesian Mobile E-Commerce. *IJIIS: International Journal of Informatics and Information Systems*, *7*, 135–146.

Alzahra, Enri, & Umaidah. (2023). Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Klik Indomaret Pada Google Play Menggunakan Support Vector Machine. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, *3*, 2173–2185.

Ariadanang, & Chusumastuti. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Aplikasi Telemedicine Halodoc Terhadap Kepuasan Pengguna pada Follower Akun Twitter @Halodocid. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi Dan Komunikasi*, *6*, 1–12.

Arief, Muhammad Farhandika, Ahmad Syafruddin Indrapriyatna, Ardhian Agung Yulianto, & Yumi Meuthia. (2023). Enhancing User Interface and Experience of the Bukalapak Application: A Sentiment Analysis Approach for Improved Usability and User Satisfaction in Indonesia's E-Commerce Sector. *Jurnal Resti (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, *7*, 1192–1204.

Audila Trima Budiarti, Farid Wahyudi, & Novia Ratnasari. (2022). Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Gojek Menggunakan UX Honeycomb. *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika*, *1*, 104–111.

Azzahrah Putri Haykal, Ika Febrilia, & Terrylina Arvinta Monoarfa. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja Online. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, *4*, 17–35.

BPS. (2024). *Statistik E-Commerce 2024*.

Chin. (1998). *The partial least squares approach to structural equation modeling*. Lawrence Erlbaum Associates.

Cicilia Angelina Layongan, Grace Nango, & Meily Kalalo. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Software SAP terhadap Kepuasan Pengguna pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kotamobagu. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)*, *5*, 309–322.

Cohen. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.

DeLone, & McLean. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 9–30.

Dessyana Dessyana, & Yola Yolanda. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Enterprise Resource Planning-System Application And Product In Data Processing (ERP-SAP) Pada PT. Inalum (Persero) Sumatera Utara. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, *12*, 259–170.

Dr. Martin Schrepp. (2021). *User Experience Questionnaire (UEQ) Handbook*. UEQ Online.

Eurica Imannuela Elfri br. Panjaitan, Jufri Darma, Azizul Kholis, Tapi Rumondanag Sari Siregar, & Taufik Hidayat. (2025). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, *5*, 518–528.

Fidelia Arista The, Juliani Dyah Trisnawati, Fitri Novika Widjaja, & Nasir Ahmad Zargar. (2025). The influence of user experience and e-service quality on customer satisfaction on Sociolla website users in Indonesia. *Southeast Asian Journal of Service Management*, *2*, 24–33.

Fitri Wahyuningsih, & Rojuaniah. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Dimediasi Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Aplikasi Mobile Banking Bank BSI Syariah. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, *2*, 16–25.

Fornell, & Larcker. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, *18*(1), 39–50.

Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt. (2021). *Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed). Sage Publications.

Hassenzahl, & Tractinsky. (2006). User experience– a research agenda. *Behaviour & Information Technology*, *25*, 91–97.

Henseler, Ringle, & Sarstedt. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *43*(1), 115–135.

Indah Cahyan. (2025). User Experience Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Inovasi Identitas Kependudukan Digital Kota Ambon. *Trajectories of Public Administration Journal*, *2*, 234–249.

Indomaret. (2025). *Tentang Indomaret*.

Jefri Gumilar Pratama, S. Kom., Afriyudi, M. Kom., & Ilman Zuhri Yadi, M. M. , M. Kom. (2021). Analisa Sistem Informasi Entri Krs Online Pada Universitas

Bina Darma Dengan Menggunakan Metode End-User Computing (EUC) Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Fak.Ilkom*, *1*, 1–20.

K Apriliani, R Setiawati, DM Ningtya, F Febiola, & CH Primasari. (2022). Analisis User Experiencepada Aplikasi Line Webtoon. *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi*, *2*, 403–410.

Kresna Rizka Carisfian, Agi Putra Kharisma, & Tri Afirianto. (2019). Perancangan User Experience Aplikasi Informasi Lomba Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa Menggunakan Metode Human-Centered Design. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, *3*, 8723–8731.

Mahmood, Burn, Gemoets, & Jacquez. (2000). Variables affecting information technology end-user satisfaction: a meta-analysis of the empirical literature. *International Journal of Human-Computer Studies*, 751–771.

Nanny Raras Setyoningrum. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) . *Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC)* , *4*, 17–21.

Novita Mariana, Isworo Nugroh, Saefurrohman Saefurrohman, & Agus Prasetyo Utom. (2023). The Impact of System and Information Quality on User Satisfaction and Continuance Intention: An Analysis of Online Motorcycle Taxi (Ojek-Online) Applications. *Scientific Journal of Informatics* , *10*, 127–138.

Oliver. (1980). A congitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *JMR, Journal of Marketing Research* .

Philip Kotler, & Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

Prof. Dr. Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (S. P. M. Dr. I. Sutopo, Ed.; Edisi Kedua). ALFABETA.

Real Ananda Kristi, Muhammad Zharif Alifian, Siti Lailatul Zahrotun Nisak, Inas Syarifah Abidah, & Putu Kumara Dewi. (2022). Analisis User Experience Aplikasi TIX.ID Menggunakan Heart Framework. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi (SITASI)*, 103–112.

Roger Bougie, & Uma Sekaran. (2019). *Research Methods for Business* (L. Johnson, Ed.; 8th ed.).

Rosinta Setiaji Fracini, & Yohanes Suhari. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna SILALAPBAJA. *Jurnal Ilmiah Elektronika Dan Komputer*, *17*, 176–187.

Sangkot Nasution. (2017). Variabel Penelitian. *Jurnal Raudhah*, *5*, 1–9.

Sari, Ismiarta Aknuranda, & Fatwa Ramdani. (2023). Information System Success Model untuk Evaluasi Sistem Informasi Penataan Ruang Kota berbasis

Geographic Information System (GIS). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, *10*, 731–738.

Shaffira Nur Azhra Shallina, Annisa Wahyuni Arsyad, Mukhibatul Hikmah, & Ahmad Firman Hakim. (2025). Pengaruh Antarmuka Pengguna, Pengalaman Pengguna, dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee pada Gen Z di Kota Samarinda. *Social, Humanities, and Education Studies (SHEs): Conference Series*, *8*, 450–457.

Sonianto, & Novianto. (2024). Analisis Pengaruh User Experience (UX) terhadap Kepuasan Pengguna dalam Sistem Informasi Perpustakaan Digital. *Variable Research Journal*, *1*, 554–559.

Suharno Pawirosumarto, Purwanto S. Katidjan, & Angga Dwi Mulyanto. (2015). Pengaruh Computer Self-Efficacy terhadap Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Dampak Individu. *Jurnal MIX*, *7*, 310–327.

Syamsuddin, Agus Leonard Togatorop, Oktovianus Cristian Karubaba, M. Zainal Sholahuddin, & Tri Budi Prasetya. (2024). The Influence of Mobile Application User Experience, Service Quality, and Social Interaction on Customer Satisfaction: Quantitative Research in the Online Service Industry. *International Journal of Science and Society* , *6*, 83–98.

Syarif Hidayatullah, Dwi Arman Prasetya, Dedy Ari Purnomo, & Ike Kusdyah Rachmawati. (2023). *HOT FIT Model Pengembangan Sistem Informasi*. Uwais Inspirasi Indonesia.

Tenenhaus, Vinzi, Chatelin, & Lauro. (2004). PLS path modeling. *Computational Statistics & Data Analysis*, *48*(1), 159–205.

Wardatul Qoryah Wardatul, M. Sulhan, & Amma Fazizah. (2024). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan pada Aplikasi BRIMO. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi.*, *4*, 1414–1424.

Xenia J. Mamakou, Panagiotis Zaharias, & Maria Milesi. (2024). Measuring customer satisfaction in electronic commerce: the impact of e-service quality and user experience. *International Journal of Quality & Reliability Management*, *41*, 915–943.