

DAFTAR PUSTAKA

- Adelin, & Silviana, M. (2019). Website Services Quality Analysis of PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk Toward User Satisfaction by Using Webqual 4.0 Method. *Journal of Physics: Conference Series*, 1361(1), 0–7. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1361/1/012084>
- Alamin, Z., Missouri, R., Sutriawan, S., Fathir, F., & Khairunnas, K. (2023). Perkembangan E-commerce: Analisis Dominasi Shopee sebagai Primadona Marketplace di Indonesia. *J-ESA (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 6(2), 120–131. <https://doi.org/10.52266/jesa.v6i2.2484>
- Andini, D., & Utamajaya, J. N. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 3(4), 330–337. <https://djournals.com/klik>
- Anjani, F. (2022). *Pengaruh Harga Dan Rating Terhadap Minat Beli Pada*. 10(1), 38–43.
- Asih, E. M. (2024). Analisis pada Shopee sebagai E-Commerce Terpopuler di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis Antartika*, 2, 73–79. <https://ejournal.mediaantartika.id/index.php/jeba/article/view/299>
- Dewi, S. K., Analisa, I., & Amardan, W. (2019). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Dengan Metode Customer Satisfaction Indeks (Csi), Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Indeks Potential Gain in Customer Value (Pgcv). *Seminar Nasional Teknologi Dan Rekayasa (SENTRA)*, 2527–6042.
- Dhiya Ulhaq, F. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi*. 8(4), 7293–7298.
- Gracia, M. O. (2019). *An Integrated M-S-QUAL and Importance-Performance*. June.
- Gudiato, C., Sedyono, E., & Sembiring, I. (2022). Analisis Sistem E-Commerce pada Shopee untuk meningkatkan daya saing menggunakan metode S.W.O.T. *Journal of Information Technology*, 2(1), 6–10. <https://doi.org/10.46229/jifotech.v2i1.294>
- Hermawan, G. C., & Suyatno, D. F. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Aplikasi Klik Indomaret Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean. *Program Studi*

Sistem Informasi Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 4(1), 88–100.

- Huang, E. Y., Lin, S. W., & Fan, Y. C. (2015). M-S-QUAL: Mobile service quality measurement. *Electronic Commerce Research and Applications*, 14(2), 126–142. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2015.01.003>
- Lesmono, R. (2024). *Definisi Kepuasan Menurut Para Ahli: Menemukan Kebahagiaan Dalam Kecukupan*. RedaSamudera.Id. <https://redasamudera.id/definisi-kepuasan-menurut-para-ahli/>
- Maulana, D., & Sulistyawati, L. (2021). Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain In Customer Value (PGCV) (Studi Pada Burger Garage Pandaan). *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4(6), 511. <https://doi.org/10.32493/drj.v4i6.14527>
- Nadhifa, A., Amalia, N., Atta, M., Nur Rahma, A., & Husna, A. L. (2023). Analisis Kepuasan Pembelian Belanja Online Shopee. *Prosiding Seminar Nasional*, 1099–1115.
- Ningrum, W. L., & Gibran, N. H. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Pieces Terhadap Aplikasi E-Commerce (Shopee). *Eksplorasi Teknologi Enterprise Dan Sistem Informasi (EKSTENSI)*, 1(3), 103–113. <https://doi.org/10.59039/ekstensi.v1i3.13>
- Nuriyana, A., & Hermawansyah, A. (2022). Penerapan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kepuasan Layanan Pengiriman Barang pada Aplikasi Shopee Indonesia. *Jurnal Impresi Indonesia*, 1(4), 414–424. <https://doi.org/10.36418/jii.v1i4.58>
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Praseptiawan, M., Gultom, M. O. N., & Untoro, M. C. (2022). The Evaluation of E-Commerce Using the Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 11(1), 60–65. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v11i1.1167>
- 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 Administrasi Bisnis*, 8(1), 53–63. <https://doi.org/10.14710/jab.v8i1.23769>
- Rehatalanit, Y. L. . (2021). Peran E-Commerce Dalam Pengembangan Bisnis. *Jurnal Teknologi Industri*, 5(0), 62–69. <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jti/article/view/764>
- Sarasabella, N., & Sumiati. (2021). Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Perilaku Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Potential Gain in Customer Value (PgcV) Di Pt. Ustegra. *Juminten : Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 02(02), 132–143. <http://juminten.upnjatim.ac.id/index.php/juminten/article/view/237/118>
- Sari, M. Z., Gunawan, A., Fitriyani, Y., & Hilaliyah, N. (2020). Pengaruh Minat Baca Siswa Terhadap Hasil Belajar pada Pelajaran Bahasa Indonesia di SD Negeri 1 Ciporang. *DWIJA CENDEKIA: Jurnal Riset Pedagogik*, 4(2), 197. <https://doi.org/10.20961/jdc.v4i2.42137>
- Tulodo, B. A. R., & Solichin, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(1), 25–43.
- Wirawan, N., Indriani, S., & Studi Teknik Industri, P. (2020). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Superindo Tlogomas Menggunakan Metode PgcV (Potential Gain in Customer Value). *Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, 3(2), 161.
- Yahya, S., & Sugiyanto, C. (2020). Indonesian Demand for Online Shopping: Revisited. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 35(3), 188–203. <https://doi.org/10.22146/jieb.55358>
- Yang, M. Z., & Sihotang, J. I. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat. 2, 53–60.