

DAFTAR PUSTAKA

- Adjie, M., Mt, P., & Sukresna, M. (2021). Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 10(1), 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Agustina, D. A., & Krisnaningsih, D. (2023). Pengaruh Penggunaan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI cabang Jenggolo. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, Volume 6 N, 180–185. [https://doi.org/https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6\(1\).13052](https://doi.org/https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6(1).13052)
- Aini, N., Ridwandono, D., & Safitri, E. M. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik di Universitas Bhayangkara Surabaya. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi (JIFoSI)*, 02(1), 26–33. <https://doi.org/10.33005/jifosi.v2i1.275>
- 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>
- Amelia, R. W., & Purnama, T. (2023). Pengaruh Current Ratio Dan Debt To Equity Ratio Terhadap Return on Assets Pada Pt Ace Hardware Indonesia Tbk Periode Tahun 2012-2021. *JORAPI: Journal of Research and Publication Innovation*, 1(1), 82–88.
- Antika, A., Annisah, A., & Handayani, W. (2022). Benefits of E-Wallet Applications for Student Transactions. *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Teknologi Informasi Akuntansi*, 3(1), 471–478. <https://doi.org/10.36085/jakta.v3i1.3544>
- Apriliani, D., Fikry, M., & Hutajulu, M. (2020). Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, 8(April 2020), 34. <https://doi.org/10.24843/jim.2020.v08.i01.p04>
- Aridiyanto, M. J., & Penagsang, P. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Koperasi (Studi Kasus : Koperasi Di Surabaya Utara). *JEB17: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(01), 27–40. <https://doi.org/10.30996/jeb17.v7i01.6542>
- Atieq, M. Q., & Nurpiani, E. (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah (Survey pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon). 2, 401–423. <https://doi.org/10.46306/vls.v2i1>

- Budiarto, B. R., & Santoso, B. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Menggunakan Metode Service Performance, Lean Service, Dan Importance Performance Analysis. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(2), 33–44. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i2.93>
- Darwati, L., & Fitriyani. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WETV Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 21(4), 34–42. <https://doi.org/10.32409/jikstik.21.4.3217>
- Denieffe, S. (2020). Commentary: Purposive sampling: complex or simple? Research case examples. *Journal of Research in Nursing*, 25(8), 662–663. <https://doi.org/10.1177/1744987120928156>
- Devi, A. S., Muharrom, M., Informasi, T., Bina, U., & Informatika, S. (2024). Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi CapCut dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). 03(September), 26–32. <https://doi.org/10.57203/session.v3i1.2024.26-32>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *Management Information Systems Research Center*, 12(2), 259–274. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/248851>
- Fadhlurrahman, I. (2024). Penduduk DKI Jakarta Capai 11,34 Juta Jiwa, 29% ada di Kota Jakarta Timur pada Desember 2023. Databoks.Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/2e893d8be2db10d/penduduk-dki-jakarta-capai-1134-juta-jiwa-29-ada-di-kota-jakarta-timur-pada-desember-2023>
- Febrianti, D., Hidayah, S. L., Abdullah, & Lawita, N. F. (2021). Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 3686–3693. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jptam.v5i2.1449>
- Ferreira, J. M., Acuña, S. T., Dieste, O., Vegas, S., Santos, A., Rodríguez, F., & Juristo, N. (2020). Impact of usability mechanisms: An experiment on efficiency, effectiveness and user satisfaction. *Information and Software Technology*, 117(July 2019), 106195. <https://doi.org/10.1016/j.infsof.2019.106195>
- Firmansyah, M. F., Maulana, H. Z., Azhari, S. C., & Efendi, M. F. (2022). Pengaruh Social Media Marketing terhadap Customer Satisfaction pada Minat Berwisata Sub Urban Kota Tasikmalaya: Apakah Promosi Sosial Media Mengubah Minat Generasi Z? *Journal of Tourism and Creativity*, 6(1), 56. <https://doi.org/10.19184/jtc.v6i1.29156>
- 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>

- Gugat, R. M. D., Ozali, I., & Saribanon, E. (2023). Application of End User Computing Satisfaction Method to Analyze Customer Satisfaction in Using Mobile Application of National E-Commerce Travel Company. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 5, 272–278. <https://doi.org/10.60083/jidt.v5i4.452>
- Handayani, M. T., Kartikasari, R. D., & Fatin, N. H. (2020). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Buah Pepaya Di Pasar Tradisional Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Agrineca*, 20(2), 104–111. <https://doi.org/10.36728/afp.v20i2.1080>
- Heryanti, A. H. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Dana terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Melakukan Transaksi Secara Online sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment)*. 05(03), 8080–8096. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/joe.v5i3.1595>
- Huda, M., Nurmiati, E., & Sari, N. (2020). *Predicting User Satisfaction Using an Extended EUCS Model (The Case of Customer Application System in Telkom)*. <https://doi.org/10.4108/eai.2-10-2018.2295409>
- Indah, D. R., & Nurfadillah, N. (2022). Evaluasi Kepuasan Pengguna pada Website PalTV dengan Metode EUCS. *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 08(02), hal 90. <https://doi.org/https://doi.org/10.25077/TEKNOSI.v8i2.2022.89-97>
- Iqbal, R. (2021). Penerapan Customer Satisfaction Index Dan Analisis Gap Pada Jasa Wedding Monang Entertainment. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTISI)*, 2(3), 102–108. <https://doi.org/https://doi.org/10.33365/jtsi.v2i3.899>
- 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*, 3(4), 36–44. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jeisbi.v3i4.47882>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.31219/osf.io/v9j52>
- Kanthi, Y. A., Gumilang, K., & Aminah, S. (2024). *Evaluasi Kepuasan Pengguna BRImo Menggunakan EUCS*. 13(1), 155–163. <https://doi.org/10.34148/teknika.v13i1.772>
- Kencanasari, R. A. M., Dhewanto, W., & Rustiadi, S. (2021). Digital Product Perception and User Satisfaction Relationship: Can They Create Feedback Intention? *The Asian Journal of Technology Management (AJTM)*, 14(2), 109–127. <https://doi.org/10.12695/ajtm.2021.14.2.1>
- Khasanah, S. H., Ariani, N., & Argo, J. G. (2021). Analisis Citra Merek, Kepercayaan Merek, dan Kepuasan Merek terhadap Loyalitas Merek. *Prosiding Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*

- (KORELASI), 2, 394–411.
<https://conference.upnvj.ac.id/index.php/korelasi/article/view/1191>
- Komalasari, Y., Mahendra, M. I., & Ayumida³, S. (2024). Evaluasi Aplikasi Smart DTD Bagi Pengguna Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Infortech*, 6(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.31294/infortech.v6i1.22195>
- Kusmaryono, I., Wijayanti, D., & Maharani, H. R. (2022). Number of Response Options, Reliability, Validity, and Potential Bias in the Use of the Likert Scale Education and Social Science Research: A Literature Review. *International Journal of Educational Methodology*, 8(4), 625–637.
<https://doi.org/10.12973/ijem.8.4.625>
- Lianasari, M., & Ahmadi, S. (2022). Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening. *Fokus Bisnis Media Pengkajian Manajemen Dan Akuntansi*, 21(1), 43–59.
<https://doi.org/10.32639/fokbis.v21i1.106>
- Makmuriyah, A. N., & Vanni, K. M. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang). *Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, 5(1), 37.
<https://doi.org/10.32493/eduka.v5i1.6362>
- Mulya Setiabudi, G., Boanerges Tampi, J., & Gaby Jeisy, L. (2023). Dampak Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Perbankan Elektronik BCA Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 14(2), 161–172. <https://doi.org/10.29244/jmo.v14i2.41809>
- Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 32–41.
<https://doi.org/10.47942/iab.v9i2.541>
- 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>
- Nuraina, N., Hamidah, A. N., Despal, D., & Taufik, E. (2022). The perception of the farmer on dairy cooperative feed mill logistics service using customer satisfaction index (CSI) and importance-performance analysis (IPA). *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1001(1).
<https://doi.org/10.1088/1755-1315/1001/1/012025>
- Nurrohim, N. (2020). Analisis Kepuasan Siswa Kelas IX Sekolah Menengah Pertama Terhadap Pembelajaran Daring Mata Pelajaran PJOK Pada Masa Pandemi Covid-19 Kecamatan Purwanegara 2020. *Journal of Physical Activity and Sports (JPAS)*, 1(1), 133–146.
<https://doi.org/10.53869/jpas.v1i1.26>

- Padalia, A., & Natsir, T. (2022). End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model: Implementation of Learning Management System (LMS) on Students Satisfaction at Universities. *International Journal of Environment, Engineering and Education*, 4(3), 100–107. <https://doi.org/10.55151/ijeedu.v4i3.72>
- Pangestu, D. (2022). Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile. *Jurnal Muamalat Indonesia - Jmi*, 2(2), 72–86. <https://doi.org/10.26418/jmi.v2i2.58961>
- Prabawanti, R., & Sihombing, D. J. C. (2023). Analysis of Factors Affecting User Satisfaction of E-Commerce Applications Using End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method. *Journal of Information Systems and Informatics*, 5(1), 324–332. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v5i1.437>
- Prasasti, G. A., & Maisara, P. (2022). Pengaruh Fasilitas, Harga Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Mie Gacoan Di Solo Raya. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 276–288. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.327>
- Pratama, H. E., & Sulistiani, H. (2021). Sistem Penilaian Kepuasan Pelanggan Menggunakan Customer Satisfaction Index pada Penjualan Parfume (Study Kasus: Parfume Corner BDL). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTISI)*, 2(4), 29–36. <https://doi.org/https://doi.org/10.33365/jtsi.v2i4.1291>
- Pratomo, A. B., Kurnia Harahap, M. A., Oswari, T., Akhirianto, P. M., & Widarman, A. (2023). The Application of End User Computing Satisfaction (EUCS) to Analyze the Satisfaction of MyPertamina User. *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 5(1), 78–83. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v5i1.205>
- Riyanto, A., & Arini, D. P. (2021). Analisis Deskriptif Quarter-Life Crisis Pada Lulusan Perguruan Tinggi Universitas Katolik Musi Charitas. *Jurnal Psikologi Malahayati*, 3(1), 12–19. <https://doi.org/10.33024/jpm.v3i1.3316>
- Rustamana, A., Wahyuningsih, P., Azka, M. F., & Wahyu, P. (2024). Penelitian Metode Kuantitatif. *Sindoro Cendikia Pendidikan*, 5(6), 1–10. <https://doi.org/http://doi.org/10.9644/sindoro.v4i5.3317>
- Santoso, B., Haidir, A., Destiana, H., & Fakhriza, H. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi Gojek Khusus Driver Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 23(1), 105–112. <https://doi.org/10.32409/jikstik.23.1.3514>
- Saputra, G. Y., & Agus, R. M. (2021). Minat Siswa Kelas VII dan VIII dalam Mengikuti Pembelajaran Pendidikan Jasmani Olahraga dan Kesehatan SMP Negeri 15 Mesuji. *Journal of Physical Education (JouPE)*, 2(1), 17–25. <https://doi.org/https://doi.org/10.33365/joupe.v2i1.797>
- Saputri, N. A. O., & Alvin, A. (2020). Measurement of User Satisfaction Level in

- the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method. *Journal of Information Systems and Informatics*, 2(1), 154–162. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v2i1.43>
- Shao, Z., Zhang, L., Chen, K., & Zhang, C. (2020). Examining user satisfaction and stickiness in social networking sites from a technology affordance lens: uncovering the moderating effect of user experience. *Industrial Management and Data Systems*, 120(7), 1331–1360. <https://doi.org/10.1108/IMDS-11-2019-0614>
- Sharpe, W. H., Nguyen, P. M., & Colombage, S. (2023). CEO overconfidence, customer satisfaction, and firm value: An investigation of mediating and moderating effects. *European Management Journal*. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2023.11.004>
- Souisa, W. (2023). Pengaruh Gender Dalam Menggunakan Mobile Payment. *Economos: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 75–81. <https://doi.org/10.31850/economos.v6i1.2146>
- Sukmawati, H., Joni, Rasyid, A. F., & Kurniawati, M. R. (2021). Penerimaan dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah: Ekstensi Technology Acceptance Model. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1845–1857. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3615>
- Sulung, U., & Muspawati, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, dan Tersier. *Jurnal Edu Research : Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.47827/jer.v5i3.238>
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Susanto, P. C., Ulfah Arini, D., Yuntina, L., Panatap Soehaditama, J., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1.504>
- Syakura, R. A., & Wiranata, A. D. (2023). Analisis Sentimen Ulasan Kepuasan Pengguna Aplikasi BSI Mobile dengan Menggunakan Naive Bayes. *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(2), 284–301. <https://doi.org/https://doi.org/10.33022/ijcs.v13i3.4063>
- Tanujaya, B., Jeinne, M., & Prahmana, R. C. I. (2022). Likert Scale in Social Sciences Research: Problems and Difficulties. *FWU Journal of Social Sciences*, 16(4), 89–101. <https://doi.org/10.51709/19951272/Winter2022/7>
- Umar, S., Fitriansyah, A., & Ar-Rasyid, H. (2023). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Livin Bank Mandiri pada Mahasiswa

ITB Swadharma Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 9(2), 992–1008. <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1728>

Utami, S. H., Aini, Y., & Artikel, S. (2020). *Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online*. 2(1), 119–127. <https://doi.org/https://doi.org/10.30606/hjimb> HIRARKI

Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 2869–2910. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i1.6187>

Yang, M., Sato, S., Washizaki, H., Fukazawa, Y., & Takahashi, J. (2023). Identifying characteristics of the agile development process that impact user satisfaction. *ACM International Conference Proceeding Series*, 223–228. <https://doi.org/10.1145/3593434.3593470>

