

DAFTAR PUSTAKA

- Afnan, A. (2018). Pengukuran Keberhasilan Penggunaan E-Ticketing Pt Kereta Api Indonesia (Kai) Dengan Modified Delone Dclean. *JBE Jurnal Bingkai Ekonomi JBE*, 3(2), 1–13. <https://stie-aka.ac.id/journal/index.php/jbe3/index>
- Ahyar, & Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV Pustaka Ilmu.
- Akbar, B. B. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi Dan Informatika*, 3(1), 24–32. <https://doi.org/10.47747/jpsii.v3i1.613>
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Angelina, R. J., Hermawan, A., & Suroso, A. I. (2019). Analyzing E-Commerce Success using DeLone and McLean Model. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(2), 156. <https://doi.org/10.20473/jisebi.5.2.156-162>
- Arifiana, W. E., Kumadji, S., & Fanani, D. (2017). Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Survei Pada Ibu Rumah Tangga Perumahan Bumi Asri Sengkaling, RW 05, Desa Mulyoagung, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang Pembeli Deterjen Rinso). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(1), 1–12.
- Artha, K., & Setiawan, P. (2016). Pengaruh kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak di kpp badung utara. *E-Jurnal Akuntansi*, 17(2), 913–937.
- Arvianto, V., & Usino, W. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Olibsifrs (Psak) 71 (Studi pada Bank Papua). *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(11), 2082–2098. <https://doi.org/10.36418/jist.v2i11.271>
- Chinomona, R., Masinge, G., & Sandada, M. (2014). The influence of E-service quality on customer perceived value, customer satisfaction and loyalty in South Africa. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(9), 331–341. <https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n9p331>
- Conney Stephanie, R. W. (2021). *7 Kasus Kebocoran Data yang Terjadi Sepanjang 2020*. Kompas.Com.
- Daon001. (2019). *Kemkominfo: Pertumbuhan e-Commerce Indonesia Capai 78 Persen*. SkalaNews.Com.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management*

- Information Systems*, 19(4), 9–30.
<https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dharmawati, D., Cahyono, Y., Soesanto, D. R., & Suryani, P. (2022). Peran Kepuasan Pengguna Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna. *Lensa*, 16(1), 9–18.
<https://doi.org/10.58872/lensa.v16i1.29>
- Dimas Purwa Agani, Elvira Azis, S.E., M. . (2021). *Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sppd*. 8(1), 67–75.
- Ekarani, N. W. W., Suciptawati, N. L. P., & Susilawati, M. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Shopee. *E-Jurnal Matematika*, 11(1), 38. <https://doi.org/10.24843/mtk.2022.v11.i01.p358>
- Erawaty, I. A. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Dengan Computer Self-Efficacy Sebagai Variabel Pemoderasi. *Maret*, 9(1), 47–60.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Ginting, D. B., & Marlina, M. R. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filing. *Media Informatika*, 16(1), 20–31.
- Hidayati, N., Harimurti, F., & SPA, D. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Filing. *Riset Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 2(2), 156–162.
<https://doi.org/10.23917/reaksi.v2i2.4913>
- Isna Rifka Sri Rahayu, Y. S. (2023). *YLKI Terima 200.000 Pengaduan Selama 2022, Paling Banyak Terkait Jasa Keuangan*. Kompas.Com.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent : Teori dan Praktik*.
- Khusna, K. M., & Khoiriawati, N. (2023). Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan dan Efisiensi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(6), 2749–2766.
<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i6.3625>
- Kusumawati, A. (2013). A Qualitative Study of the Factors Influencing Student Choice: The Case of Public University in Indonesia. *J. Basic. Appl. Sci. Res*, 3(1), 314–327.
- Malhotra, Naresh, Birks, & David. (2007). *Marketing Research: an applied approach: 3rd European Edition*.
- Manik, A., Salamah, I., & Susanti, E. (2017). Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya. *Jurnal Elektro Dan Telekomunikasi Terapan*, 4(1), 477.
<https://doi.org/10.25124/jett.v4i1.994>

- McGill, T., Hobbs, V., & Klobas, J. (2003). User-developed applications and information systems success: A test of DeLone and McLean's model. *Information Resources Management Journal*, 16(1), 24–45. <https://doi.org/10.4018/irmj.2003010103>
- Milly, N., Xun, S., Meena, M. E., & Cobbinah, B. B. (2021). Measuring Mobile Banking Adoption in Uganda Using the Technology Acceptance Model (TAM2) and Perceived Risk. *Open Journal of Business and Management*, 09(01), 397–418. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.91021>
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Muharsyah, A., & Ekawati, R. K. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Dengan Model Delone And Mclean Di Kota Palembang. *JuSiTik : Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 4(2), 20–27. <https://doi.org/10.32524/jusitik.v4i2.505>
- Ni Made Sri Rukmiyati, I. K. B. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Perceived Usefulness, Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi. *Jurnal Fairness*, 3(2), 145–158. <https://doi.org/10.33369/fairness.v3i2.15282>
- Nugroho, K., Murdowo, S., Ahmadi, F., & Suminar, T. (2020). Mobile cloud learning based on user acceptance using DeLone and McLean model for higher education. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 11(1), 171–178. <https://doi.org/10.14569/ijacsa.2020.0110122>
- Pattipeilohy, W. F., Priyatna, A., & Sanwani. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih Sistem Electronic Document (E-Docs) Pada Life Insurance. *TIN: Terapan Informatika Nusantara Vol*, 1(12), 623–628.
- Poon, W. C. (2008). Users' adoption of e-banking services: The Malaysian perspective. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 23(1), 59–69. <https://doi.org/10.1108/08858620810841498>
- Rudini, A. (2015). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan SIA terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa STIE Sampit TA. 2014-2015). *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 39–49.
- Sari, D., & Harsono, S. (2023). Analysis of the Shopee E-commerce Application Using the Delone and Mclean Models. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 07(01), 96–110. <https://doi.org/10.51505/ijebmr.2023.7109>
- Sari, N., & Indra Wijaksana, T. (2020). *Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Olx Effects of Information Quality, System Quality and Service Quality on User Satisfaction with Olx applications*. 7(2), 6520–6536.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business; A Skill-Building Approach*. John Wiley & amp; amp; Sons Ltd.

- Sinaga, L. J., Suroso, A. I., & Sukmawati, A. (2022). Evaluation of Successful BRISTars Mobile HR Application Using DeLone and McLean Models. *International Journal of Research and Review*, 9(October), 426–433.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RD*. Alfabeta.
- Suharno, P. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3), 416–433.
- Wahyudi, F., Respati, H., & Tomo Ardianto, Y. (2017). Information and Knowledge Management Study on DAPODIK Information System: User Satisfaction as Mediation of System Quality and Information Quality on Net Benefit. *Information and Knowledge Management*, 7(7), 53–62. www.iiste.org
- Yunia, A., Kaniawulan, I., & Singasatia, H. D. (2022). Analisis Kesuksesan Aplikasi E-Commerce Tokopedia Menggunakan Model Delone and Mclean. *Jurnal Informatika, Teknologi Dan Sains*, 4(3), 207–214. <https://doi.org/10.51401/jinteks.v4i3.1947>
- Zella AlQadrie, S., Prawira, D., & Ilhamsyah, I. (2022). Analisis Kesuksesan E-Commerce Shopee di Kalangan Mahasiswa Menggunakan Delone & MClean Is Success Model (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Tanjungpura). *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 10(2), 119–128. <https://doi.org/10.31294/jki.v10i2.13389>