

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. D. Lasmini dan A. Azhar, “EFEKTIVITAS LAYANAN KELUHAN DAN RATING KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE INDONESIA,” *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains (JEMS)*, vol. 6, no. 2, hlm. 760–790, Jul 2025, doi: 10.36085/jems.v6i2.8351.
- [2] A. Wahyono dan A. Ardiansyah, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL, PROMOSI, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOOPEEFOOD,” *Jurnal Manajemen*, vol. 6, no. 1, hlm. 21–33, Agu 2021, doi: 10.54964/manajemen.v6i1.159.
- [3] A. Nurhadi, A. Budiyo, dan H. Murtiyoko, “Kualitas Layanan Elektronik: Suatu Tinjauan Literatur,” *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, vol. 5, no. 3, hlm. 308–319, Jun 2022, doi: 10.32493/jpkpk.v5i3.19930.
- [4] K. Octaviani, M. A. Komara, dan I. Kurniawan, “ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI ALFAGIFT MENGGUNAKAN MODEL DELON DAN MCLEAN STUDI KASUS ALFA EXPRESS REST AREA KM 72B,” *Jurnal Informatika, Teknologi dan Sains*, vol. 4, no. 3, hlm. 173–178, Agu 2022, doi: 10.51401/jinteks.v4i3.1946.
- [5] A. Meiriza dkk., “Analisis User Experience Pada Aplikasi Mobile Alfagift dengan Menggunakan Metode Heart Metrics,” *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 5, no. 3, hlm. 785–794, 2024, doi: 10.47065/josh.v5i3.4993.
- [6] Y. Widyastuti dan S. Hidayatulloh, “Analisa Usability Testing Pada Aplikasi Mobile Penjualan Retail Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS),” *Reputasi: Jurnal Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 4, no. 2, hlm. 74–83, Des 2023, doi: 10.31294/reputasi.v4i2.2341.
- [7] H. Kartika, M. H. Ranova, dan C. S. Bakti, “Survei Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Jasa Perawatan Mesin ATM Dengan Metode CSI dan IPA,” *Industri Inovatif: Jurnal Teknik Industri*, vol. 12, no. 2, hlm. 117–126, Okt 2022, doi: 10.36040/industri.v12i2.4096.
- [8] E. V. Tandilino, D. Widada, dan F. D. Sitania, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI),” *JOURNAL OF INDUSTRIAL AND MANUFACTURE ENGINEERING*, vol. 7, no. 2, hlm. 266–275, Nov 2023, doi: 10.31289/jime.v7i2.10205.

- [9] F. P. Sihotang dan R. Oktarina, "Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, vol. 3, no. 1, hlm. 1–12, Apr 2022, doi: 10.35957/jtsi.v3i1.2439.
- [10] E. Thamrin dan S. Damayanti, "Analisis Kepuasan Pelanggan Registrasi Pangan Olahan Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Eruditio : Indonesia Journal of Food and Drug Safety*, vol. 3, no. 2, hlm. 136–150, Nov 2023, doi: 10.54384/eruditio.v3i2.143.
- [11] J. Haryanto, R. Y. H. Silitonga, dan M. Setiawati, "Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra dengan Metode Servqual, IPA, dan CSI," *Journal of Integrated System*, vol. 6, no. 2, hlm. 197–209, Des 2023, doi: 10.28932/jis.v6i2.6587.
- [12] U. Rastryana, U. Masahere, dan S. Rusmayanti, "Analisis IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Pelanggan Market Place Pada Pelayanan J&T Express Indonesia," *Tirtayasa Ekonomika*, vol. 17, no. 1, hlm. 141–151, Apr 2022, doi: 10.35448/jte.v17i1.14144.
- [13] S. Puspitaningrum dan C. I. Setiawati, "Analisis 7 Atribut e-Commerce Berbasis Website sebagai Dasar Preferensi Konsumen di Kota Bandung dengan Pendekatan Analisis Konjoin," *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol. 6, no. 2, hlm. 151–167, Des 2021, doi: 10.23917/benefit.v6i2.14085.
- [14] Z. Ruscitasari, T. Kamal, dan N. Pratiwi, "ANALISIS ADOPSI E-COMMERCE TERHADAP KINERJA UMKM DESA PLERET," *Indonesian Journal of Business Intelligence (IJUBI)*, vol. 4, no. 2, hlm. 63–72, Des 2021, doi: 10.21927/ijubi.v4i2.1949.
- [15] A. Yunia, I. Kaniawulan, dan H. D. Singasatia, "ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI E-COMMERCE TOKOPEDIA MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN," *Jurnal Informatika, Teknologi dan Sains*, vol. 4, no. 3, hlm. 207–214, Agu 2022, doi: 10.51401/jinteks.v4i3.1947.
- [16] N. F. Az-Zahra, R. P. Dwitama, A. J. Suryaputra, dan F. Rahma, "DAMPAK E-COMMERCE TERHADAP BIDANG EKONOMI, BISNIS, DAN PEMBELANJAAN: TINJAUAN LITERATUR," *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 4, no. 2, hlm. 355–361, Des 2023, doi: 10.46576/djtechno.v4i2.3552.
- [17] S. Z. Fidela, M. P. Azizah, dan S. R. Hidayah, "Tren Pengembangan Aplikasi Mobile: Sebuah Tinjauan Literatur," *Jurnal Teknik Mesin, Industri, Elektro dan Informatika*, vol. 2, no. 4, hlm. 30–48, Nov 2023, doi: 10.55606/jtmei.v2i4.2848.

- [18] N. K. D. A. Jayanti, E. Triandini, G. Sastrawangsa, dan N. W. Deriani, "Mobile Application Characteristics and User Perspective in Smart Healthcare Service Applications," *CommIT (Communication and Information Technology) Journal*, vol. 16, no. 1, hlm. 97–103, Mar 2022, doi: 10.21512/commit.v16i1.8015.
- [19] S. A. A. Bokhari dan S. Myeong, "Artificial Intelligence-Based Technological-Oriented Knowledge Management, Innovation, and E-Service Delivery in Smart Cities: Moderating Role of E-Governance," *Applied Sciences*, vol. 12, no. 17, hlm. 8732–8752, Agu 2022, doi: 10.3390/app12178732.
- [20] E. Gonu, P. M. Agyei, O. K. Richard, dan M. Asare-Larbi, "Customer orientation, service quality and customer satisfaction interplay in the banking sector: An emerging market perspective," *Cogent Business & Management*, vol. 10, no. 1, hlm. 1–16, Des 2023, doi: 10.1080/23311975.2022.2163797.
- [21] W. Fan, B. Shao, dan X. Dong, "Effect of e-service quality on customer engagement behavior in community e-commerce," *Front Psychol*, vol. 13, hlm. 1–16, Sep 2022, doi: 10.3389/fpsyg.2022.965998.
- [22] D. K. Widyawaty dan M. Widyaningsih, "Analisis Pengaruh Islamic Branding, Kualitas Layanan Digital Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Masyarakat Solo Raya)," *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, vol. 6, no. 1, hlm. 67–77, Mei 2024, doi: 10.36985/mec1sz93.
- [23] I. Jauzi dan A. Prasetyo, "ANALISA DAMPAK KEPUASAN PELANGGAN DALAM HUBUNGAN ANTARA ORIENTASI PELAYANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SALON MUSLIMAH," *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, vol. 8, no. 3, hlm. 297–304, Mei 2021, doi: 10.20473/vol8iss20213pp297-304.
- [24] S. Y. R. Utami, E. Yulianto, dan A. Nugroho, "Beyond Convenience: Understanding E-Service Quality Role In Fostering E-Customer Satisfaction And Loyalty," *Jurnal Manajemen*, vol. 28, no. 2, hlm. 341–364, Jun 2024, doi: 10.24912/jm.v28i2.1956.
- [25] N. A. Lukman dan I. Indrawati, "Analysis Of E-Servqual Dimensions Influencing E-Customer Satisfaction Of My First Media Application Users," *International Journal of Science, Technology & Management*, vol. 5, no. 2, hlm. 440–447, Mar 2024, doi: 10.46729/ijstm.v5i2.1072.
- [26] C. B. Dewa dan L. A. Safitri, "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan OVO pada Masa Physical Distancing," *ASSET*:

- Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol. 3, no. 1, hlm. 25–32, Jun 2020, doi: 10.24269/asset.v3i1.2652.
- [27] M. M. Sanaky, “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KETERLAMBATAN PADA PROYEK PEMBANGUNAN GEDUNG ASRAMA MAN 1 TULEHU MALUKU TENGAH,” *JURNAL SIMETRIK*, vol. 11, no. 1, hlm. 432–439, Agu 2021, doi: 10.31959/js.v11i1.615.
- [28] M. A. Athallah dan K. Kraugusteeliana, “Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis,” *CogITO Smart Journal*, vol. 8, no. 1, hlm. 171–182, Jun 2022, doi: 10.31154/cogito.v8i1.374.171-182.
- [29] A. F. Hadining, “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ABC LAUNDRY DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI),” *J@ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, vol. 15, no. 1, hlm. 1–10, Jan 2020, doi: 10.14710/jati.15.1.1-10.
- [30] A. P. Anindya dan I. Mindhayani, “Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality,” *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, vol. 7, no. 2, hlm. 129–136, Des 2021, doi: 10.30656/intech.v7i2.3954.
- [31] R. D. Kartikasari, “ANALISIS CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) TERHADAP KINERJA PEDAGANG SAYURAN DI PASAR TRADISIONAL KABUPATEN SUKOHARJO,” *JURNAL ILMIAH AGRINECA*, vol. 20, no. 1, hlm. 27–35, Jan 2020, doi: 10.36728/afp.v20i1.995.
- [32] A. Rusman, Z. Febrian, D. N. Kholifah, dan G. Taufik, “ANALISIS PENGUKURAN USABILITY MOBILE BANKING DENGAN METODE USE QUESTIONNAIRE DAN IPA,” *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 8, no. 3, hlm. 3189–3198, Mei 2024, doi: 10.36040/jati.v8i3.9644.
- [33] A. V. R. Akbar, T. L. M. Suryanto, dan E. M. Safitri, “Analisis User Experience Pengguna Aplikasi KAI ACCESS Menggunakan Metode IPA (Studi Kasus: Masyarakat Surabaya),” *Prosiding Seminar Nasional Informatika Bela Negara*, vol. 1, hlm. 181–187, Nov 2020, doi: 10.33005/santika.v1i0.61.
- [34] D. P. Permata, Almasdi, Hariman Syaleh, Dian Rahmawaty, dan Dilla Roninda, “Analisis Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Dalam Menentukan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Andika Wedding Organizer,” *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, vol. 9, no. 3, hlm. 983–995, Jun 2023, doi: 10.35870/jemsi.v9i3.1222.

- [35] L. A. E. Simamora dan M. A. I. Parkereng, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-COMMERCE LAZADA DI INDONESIA MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA),” *JIPi (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, vol. 9, no. 2, hlm. 693–700, Mei 2024, doi: 10.29100/jipi.v9i2.4696.
- [36] Y. Febriansyah, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode CSI dan E-Servqual,” *The Indonesian Journal of Computer Science*, vol. 13, no. 6, hlm. 10222–1–233, Des 2024, doi: 10.33022/ijcs.v13i6.4457.
- [37] H. Saputra dan R. ISTIQOMAH, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN MOBILE JKN MENGGUNAKAN METODE E-SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA),” *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, vol. 4, no. 1, hlm. 66–76, Jun 2024, doi: 10.53756/jjkn.v4i1.180.
- [38] F. Meileny S.A.B dan S., M. M. Dr. Maya Ariyanti, “The Influence Of E-Service Quality, E-Trust, And Perceived Value On Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Of Alfagift Application By Alfamart In Indonesia,” *International Journal of Science, Technology & Management*, vol. 5, no. 3, hlm. 550–565, Mei 2024, doi: 10.46729/ijstm.v5i3.1101.
- [39] Junaidin, R. Hartono, K. Mustafa, R. F. Halik, dan Yuliarti, “KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN AGRESIVITAS: STUDI KUANTITATIF PADA NARAPIDANA PENGGUNA NARKOBA DI LAPAS KELAS II A SUMBAWA,” *KAGANGA KOMUNIKA: Journal of Communication Science*, vol. 6, no. 2, hlm. 265–275, Nov 2024, doi: 10.36761/kagangakomunika.v6i2.4955.
- [40] S. Romdona, S. S. Junista, dan A. Gunawan, “TEKNIK PENGUMPULAN DATA: OBSERVASI, WAWANCARA DAN KUESIONER,” *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik*, vol. 3, no. 1, hlm. 39–47, Jan 2025, doi: 10.61787/taceee75.
- [41] P. C. Susanto, D. U. Arini, L. Yuntina, J. P. Soehaditama, dan N. Nuraeni, “Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka),” *Jurnal Ilmu Multidisplin*, vol. 3, no. 1, hlm. 1–12, Apr 2024, doi: 10.38035/jim.v3i1.504.
- [42] E. S. B. Tarigan, I. K. Satriawan, dan A. S. Wiranatha, “Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan pada Rumah Makan Ayam Geprek Greget,” *JURNAL REKAYASA DAN MANAJEMEN AGROINDUSTRI*, vol. 9, no. 3, hlm. 383–393, Sep 2021, doi: 10.24843/JRMA.2021.v09.i03.p11.
- [43] S. H. Rosyida dan R. Priantilianingtiasari, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI PELANGGAN DAN LETAK GEOGRAFIS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

PADA VIA SALON TRENGGALEK,” *Jurnal Maneksi*, vol. 12, no. 3, hlm. 656–665, Sep 2023, doi: 10.31959/jm.v12i3.1613.

- [44] M. Erlita dan Z. H. Hadikusuma Ramadan, “PENGEMBANGAN MEDIA VIDEO ANIMASI PADA MATERI HAK, KEWAJIBAN, DAN ATURAN UNTUK SISWA KELAS IV SEKOLAH DASAR,” *Didaktik : Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*, vol. 9, no. 04, hlm. 2020–2029, Sep 2023, doi: 10.36989/didaktik.v9i04.1868.
- [45] N. K. Agustin, B. V. Sipollo, dan M. Luhung, “Pengaruh Terapi Stimulasi Kognitif (CST) Terhadap Kemampuan Kognitif Pada Lansia Demensia Ringan Di Lembaga Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia (LKS-LU) Pangesti Lawang,” *Jurnal Riset Kesehatan Nasional*, vol. 9, no. 1, hlm. 13–19, Apr 2025, doi: 10.37294/jrkn.v9i1.627.
- [46] G. Firellsya, A. S. Kembau, D. Y. Bernanda, dan L. Christin, “Tren Belanja Online Wanita Gen-Z: Eksplorasi Faktor-Faktor di Balik Dominasi Wanita Gen-Z pada Platform Shopee Menggunakan Model UTAUT2,” *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, vol. 6, no. 1, hlm. 184–196, Mar 2024, doi: 10.37034/infeb.v6i1.826.
- [47] R. S. Siregar, “Online Marketplace; Pengaruh dan Perubahan Gaya Hidup Perempuan Generasi Zilenial,” *Jurnal Antropologi Sumatera*, vol. 20, no. 2, hlm. 93, Mei 2023, doi: 10.24114/jas.v20i2.44012.
- [48] E. Y. Putri, Kadunci, dan E. Rosalina, “Pengaruh Customer Experience dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Penggunaan Ulang Aplikasi E-Commerce Minimarket Alfagift,” *Jurnal Administrasi Profesional*, vol. 5, no. 2, hlm. 122–133, Des 2024, doi: 10.32722/jap.v5i2.7005.
- [49] R. U. Wardani, J. S. Aqliya, A. M. Rasyida, R. Andni, dan E. Candra, “PENGARUH MEDIA SOSIAL, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI SEPEDA LISTRIK MEREK U-WINFLY DI KUDUS,” *Bisnis-Net Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 8, no. 1, hlm. 420–429, Mei 2025, doi: 10.46576/bn.v8i1.6298.
- [50] Selina, A. Sunoto, dan Hendrawan, “Perancangan Sistem Informasi Persediaan Barang Pada Minimarket Richard Mandala Jambi,” *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, vol. 2, no. 2, hlm. 275–284, Sep 2022, doi: 10.33998/jms.2022.2.2.124.
- [51] N. A. Nafisca dkk., “Pengaruh Inovasi Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di E-Commerce: Studi pada Pengguna Platform Digital di Surabaya,” *Jurnal Bisnis dan Komunikasi Digital*, vol. 2, no. 4, hlm. 9, Jun 2025, doi: 10.47134/jbkd.v2i4.4455.
- [52] Y. Nugraha, Y. Masnita, dan K. Kurniawati, “Peran Responsiveness Chatbot Artificial Intelligence Dalam Membentuk Customer Satisfaction,” *JURNAL MANAJEMEN DAN*

BISNIS SRIWIJAYA, vol. 20, no. 3, hlm. 143–158, Des 2022, doi: 10.29259/jmbs.v20i3.18528.

- [53] D. A. Maulana, “FAKTOR YANG MEMPERNGARUHI ANATAR MUKA PENGGUNA PADA APLIKASI BRANLY BERBASIS MOBILE,” *TECHSI - Jurnal Teknik Informatika*, vol. 15, no. 2, hlm. 15–27, Okt 2024, doi: 10.29103/techsi.v15i2.19420.
- [54] S. Sugiarto dan E. Triandini, “Pengembangan Database E-commerce De Janggolan Menggunakan Metode Database Life Cycle,” *Jurnal Sistem dan Informatika (JSI)*, vol. 16, no. 2, hlm. 122–132, Jun 2022, doi: 10.30864/jsi.v16i2.478.
- [55] A. A. Pamungkus dan Kustiyono, “Customer Data Management For Citynet Using Geolocation-Based Internet Broadband Registration Form Application,” *INOVTEK Polbeng - Seri Informatika*, vol. 10, no. 1, hlm. 492–503, Mar 2025, doi: 10.35314/60hw1d67.
- [56] A. Primadi, M. Tohir, dan M. Rafi Haryanto, “Analisis Akurasi Pelacakan, Kecepatan Pengiriman dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Pendidikan Siber Nusantara*, vol. 2, no. 2, hlm. 81–89, Jun 2024, doi: 10.38035/jpsn.v2i2.221.
- [57] A. Ansyari, R. D. Arista, dan H. Wulandari, “Desain Aplikasi E-Commerce Berbasis Mobile Di Es Thamrin Kolak Durian Dengan Metode Desain Thingking,” *Jurnal Minfo Polgan*, vol. 13, no. 2, hlm. 2575–2581, Feb 2025, doi: 10.33395/jmp.v13i2.14546.
- [58] A. Ardana, A. R. Wudda, R. Pasaribu, K. M. Hasibuan, A. M. Harahap, dan D. Sihombing, “TRACKING SYSTEM PADA PERUSAHAAN J&T EXPRESS: PENGEMBANGAN TEKNOLOGI TRACKING SEBAGAI SOLUSI INOVATIF UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL DAN KEPUASAN PELANGGAN,” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah (JIMESHA)*, vol. 5, no. 1, hlm. 61–76, Apr 2025, doi: 10.36908/jimesha.v5i1.591.
- [59] G. N. Achmad dan S. S. Jannah, “Pengaruh Fitur E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Masa Pandemi Covid-19,” *Mabny : Journal of Sharia Management and Business*, vol. 1, no. 02, hlm. 166–172, Okt 2021, doi: 10.19105/mabny.v1i02.5199.
- [60] V. V. Handini, N. F. M. Akhyar, L. L. Irawati, N. Lailatunnajwa, dan A. Arifudin, “Pengaruh Promosi Cashback Pada Shopee Dan Harga Terhadap Perilaku Konsumen,” *SANTRI : Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, vol. 2, no. 3, hlm. 80–90, Mei 2024, doi: 10.61132/santri.v2i3.567.
- [61] K. Antony dan N. Pandrianto, “Analisis Peran Push Notification dalam Mendorong Pembelian Peralatan Rokok Elektrik di E-Commerce,” *Kiwari*, vol. 3, no. 2, hlm. 230–239, Jun 2024, doi: 10.24912/ki.v3i2.30172.

- [62] R. A. Widitya, M. Rafi, dan A. F. Yusha, “Evaluasi Kualitas Layanan dalam E-Commerce: Studi Kasus pada Platform Shopee,” *Journal of Management and Creative Business*, vol. 2, no. 4, hlm. 290–297, Okt 2024, doi: 10.30640/jmcbus.v2i4.3307.

