

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, H. R. (2021). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Suka-Press Uin Sunan Kalijaga.
- Adhi Kusumastuti, A. M. (2020). *Mteode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Alfarizia, M. F., Kuncorob, P. D., & Nurfaldini, S. I. (2024). Analisis User Experience Pada Aplikasi Mobile Sia Universitas Teknologi Yogyakarta Dengan Metode User Experience Questionnaire. *Informatika Dan Komputer*, 17.
- Amanda, M. A. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Cv Budi Utama.
- Apriliana. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi* , 498-504.
- Ariyanto, A. (2023). Manajemen Pemasaran. *Widina Bhakti Persada Bandung*, 2.
- Bachmid, S. (2023). *Dimensi Kualitas Layanan Di Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Deep Publish.
- Baruno, D. Y. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kalimantan Selatan: Ruang Karya.
- Benyon, D. (2019). *Designing User Experience*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa, Startegi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Budiarno, I. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produkterhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentukloyalitas Pelanggan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 226-233.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality. Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty*. Malang: Cv Irdh.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. Medan: Global Rci.
- Desi Wahyuningsih, L. N. (2022). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Aplikasi Dana. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 436-445.
- Diana, F. T. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: Cv. Andi Offset.
- Diana, F. T., & Anastasia. (2019). *Kepuasan Pelanggan, Konsep, Pengukuran Dan Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Dr.Magdalena, B. E. (2021). *Metode Penelitian*. Provinsi Bengkulu: Buku Literasiologi.

- Eline Nuha Nurrohmah Gika1, R. D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga* , 18-28.
- Enterprise, J. (2024). *Mahis Design Ui/Ux Dengan Figma*. Jakarta: Kompas Gramedia.
- Gainau, M. B. (2021). *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pt Kanisius.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Smartpls*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giawa, M. O., & Riski, M. S. (2022). Analis Kepuasan Konsumen Pada Fotocopy Kurnia Jaya Sangatta. *Jurnal Eksis*, 3-4.
- Gultom, D. K. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 171-180.
- Gunawan, I. (2019). *Keamanan Data Teori Dan Implementasi*. Surabaya : Cv. Garuda Mas Sejahtera.
- H.Restu, M. I. (2021). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Hairun Nissa, A. R. (2024). Mobile Banking Trust: The Role Of Security And E-Service Quality In Driving Repurchase Intention . *Al-Buhuts*, 105-122.
- Hartini. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Hasdani. (2021). Persepsi Kemudahan Penggunaan Aplikasi Shopeeterhadap Keputusan Pembelian Online Pada Usersdi Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains*, 187-196.
- Herdian, D. (2025). *Manajemen Pemasaran (Teori Dan Praktik, Langkah Strategis Pemasaran Masa Kini)*. Yogyakarta : Anak Hebat Indonesia .
- Heri, H. (2023). *Digital Marketing & Service Quality*. Pekanbaru: Cv. Pijar Pendar Pustaka.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Januardin, Hutagoal, J., & Bangun, N. (2021). *Kepuasan Pelanggan*. Medan: Unpri Press.
- Junuardin, & Nirwana. (2021). *Kepuasan Pelanggan*. Medan: Universitas Prima Indonesia.
- Latifah Robaniyah, H. K. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Ovo. *Journal Image*, 53-62.
- Latuo, T. A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Danpersepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam menggunakan Aplikasi Ferizy Penyeberangan Pototano-Kayangan. *Jurnal Iilmiah Multidisiplin*, 3935-3947.

- Lenti Susanna Saragih, A. E. (2024). Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Faktor Penentu Loyalitas Pada Layanan Transportasi Online Grab Di Kota Medan. *Student Scientific Creativity Journal (Sscj)* , 87-92.
- Lubis, M. S. (2018). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.
- Made Darsana, S. R., & Salijah, E. (2023). *Startegi Pemasaran*. Bandung: Intelektual Manifies Media.
- Malik, R. A., & Frimadani, M. R. (2021). *Pemahaman Dan Penerapan Metodologi Desain Ui Yang Efektif*. Yogyakarta: Jejak Pustaka.
- Margaretha, F., V.Suryaputri, R., & Kunzwangsih, T. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhammad Aldi Al Ridho, P. B. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Fastfood Indonesia, Tbk (Studi Kasus Kfc Cabang Bg Junction Surabaya). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 2-13.
- Muhammad Azra Firdaus, I. D. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bca Mobile. *Jurnal Cendekia Ilmiah*.
- Mujtaba, E. (2021). *Mengenal Ride Hailing Yang Sedang Populer Dan Prospek Bisnisnya*. Yogyakarta : Elementa Media.
- Muliawan Hendarto Kusumo, I. R. (2023). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness Dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gojek. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 50-67.
- Nadya R. Masiaga, F. G. (2022). Pengaruh Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kota Manado Yang Berbelanja Secara Online Di Lazada.Com. *Jurnal Emba*, 900-910.
- Nainggolan, M. O. (2024). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadaployalitas Pelanggan Transportasi Online Maxim Studi Kasus Mahasiswa Kota Medan. *Konferensi Nasional Social Dan Engineering Politeknik Negeri Medan* , 116-125.
- Nugraha, M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Mengerjakan Tugas Akhir Psikologi*. Malang: Literasi Nusantara.
- Nugroho, A. S., & Haritanto, W. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Nurlina Mileniumiati, E. N. (2022). Pengaruh Persepsi Keamanan, Persepsi Manfaat, Persepsi Risiko Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengguna Dompot Elektronik Ovo . *Jurnal Cahaya Mandalika*, 227-237.
- Nusantara, B. (2025). *Keamanan Digital: Melindungi Data Di Masa Depan*. Yogyakarta: Elementa Media.
- Oktaviana, I., Nursal, M. F., & Wulandari, D. S. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan,Persepsi Risiko, Dan Fitur Layanan Terhadapminat Menggunakan ShopeePAY Di Kota Bekasi. *Economina*, 2.

- Prabawati, T. A. (2017). *Physical Security*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Puspitawati, H., & Herawati, T. (2018). *Metode Penelitian Keluarga*. Bogor: Ipb Press.
- Rahmawati, E. D. (2022). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Ratnasari, D. (2023). *Strategi Pemasaran Dan Kepuasan Konsumen*. Malang: Cv. Literasi Nusantara Abadi.
- Ridha Annisa Sabilla, B. T. (2025). Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Indrive Versi 5.103.0 Menggunakan Metode Usability Testing Dan User Experiencequestionnaire (Ueq). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 1-11.
- Rojabi, M. A. (2025). *Pengantar User Experience* . Bogor: Afdan Rojabi .
- Sawhani, D. K. (2021). *Keputusan Pembelian Online, Kualitas Website, Keamanan Dan Kepercayaan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Sembiring, H. R., & Nazifah, L. (2024). *Pelayanan Publik Berorientasi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Pt Alex Media Komputindo.
- Shneiderman, B., Plaisant, C., Cohen, M., Jacobs, S., Elmqvist, N., & Diakopoulos, N. (2018). *Designing The User Interface*. Malaysia: Vivar.
- Sri Muliani, R. D. (2022). Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Ojek Online Go-Jek Di Kota Medan. *Jurnal Ruang Luar Dan Dalam Fts*, 35-41.
- Sri Wiwin A. Moha, H. T. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Maxim Di Kota Gorontalo. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi*, 66-79.
- Sudaryono. (2017). *Manajemen Pemasaran Terori Dan Implementasi*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan* . Sidoarjo: Umsida Press.
- Sunyoto, D. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Center Of Academic Publishing Service.
- Supian Sauri, M. H. (2024). Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Maxim Di Kotabanjarmasin: Peran Harga, Kualitas Pelayanan dan Kemudahan. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Syariah*, 106-120.
- Suryadi, A., & Wicaksono, D. P. (2024). *Pemasaran Digital*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suteja, K. B. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pengguna Mobile Banking Bca. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 344-350.
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. Malang: Cv. Seribu Bintang.

- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2023). *Services Marketing*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Yudhantol, Y., & Susilo, S. A. (2024). *Panduan Ui/Ux Aplikasi Digital*. Jakarta: Pt Gramedia .
- Yuliana Marampa, I. F. (2024). Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Ovo Pada Mahasiswa Stie Ibmt Surabaya . *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 388-398.
- Yuswanto, A., Putrawan, I. M., & Eryanto, H. (2024). *Cyber Security Strategy*. Yogyakarta: Jejak Pustaka.

