

DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. Aina Mardhiyah and S. R. Tri Astuti, "PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Kasus pada Pelanggan GoFood di Kota Semarang)," *Diponegoro J. Manag.*, vol. 10, no. 3, pp. 1–12, 2021, [Online]. Available: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- [2] K. Octaviani, M. Andayani Komara, and I. Kurniawan, "Analisis Kesuksesan Aplikasi Alfagift Menggunakan Model Delon Dan Mclean Studi Kasus Alfa Express Rest Area Km 72B," *J. Inform. Teknol. dan Sains*, vol. 4, no. 3, pp. 173–178, 2022, doi: 10.51401/jinteks.v4i3.1946.
- [3] Aulia Fauziah, "Penerapan Ritel Modern Aplikasi Alfagift dan dampaknya pada Kepuasan Konsumen," *Int. J. Adm. Bus. Organ.*, vol. 5, no. 1, pp. 39–47, 2024, doi: 10.61242/ijabo.24.315.
- [4] G. Alexander, M. Rizqi, and M. Munalisa, "Pengaruh Pengalaman Pelanggan Online terhadap Loyalitas Pelanggan: Peran Mediasi Kepuasan dan Moderasi Kebiasaan Belanja Online Pendahuluan," vol. 02, no. 02, pp. 65–75, 2025.
- [5] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)," *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [6] F. Nugraha, "Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Perpustakaan," *Simetris J. Tek. Mesin, Elektro dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 1, pp. 27–32, 2024, doi: 10.24176/simet.v5i1.132.
- [7] Tria Intan Meilinda, Ihsan Izzuddin Febrianto, Intan Novindiyani, Anissa Fadillah, and Maria Vebrianti Bonavantore, "Analisis Anggaran Dan Realisasi Untuk Mengukur Kinerja Keuangan Pada PT. PLN (PERSERO)," *J. Int. Multidiscip. Res.*, vol. 2, no. 6, pp. 234–243, 2024, doi: 10.62504/jimr567.
- [8] A. Suwardi, Y. Mayasari Ginting, dan Sagita Charolina Sihombing, and S. Charolina Sihombing, "LUCRUM: Jurnal Bisnis Terapan Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan pada PT Sri Indo Siak Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performace Analysis (IPA) (ANALYSIS OF THE EFFECT SERVICE QUALITY AND CUSTOM)," *J. Bisnis Terap.*, vol. 3, no. 3, pp. 322–336, 2023, [Online]. Available: <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/lucrum/index>
- [9] D. Kharisma, S. Simatupang, and H. Hutagalung, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan,"

- J. Manaj. Dan Akunt. Medan*, vol. 5, no. 1, pp. 32–42, 2023, doi: 10.47709/jumansi.v5i1.2210.
- [10] M. A. Al Hawari Nasution, S. Siswanto, and E. Suryana, “Rancangan Media Pembelajaran Berupa Aplikasi Augmented Reality Berbasis Android,” *J. Media Infotama*, vol. 19, no. 2, pp. 528–537, 2023, doi: 10.37676/jmi.v19i2.4771.
 - [11] F. I. Komputer and U. Prabumulih, “Rancang Bangun Aplikasi Monitoring Dokumen Tagihan Pada PT . Subur Sedaya Maju Berbasis Web,” vol. 13, no. September, pp. 1362–1367, 2024.
 - [12] FAHRUL HARDIANTO, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Pasien,” *Univ. Pas.*, vol. 08, pp. 1–12, 2023, [Online]. Available: <http://repository.unpas.ac.id/62440/>
 - [13] Gilang Damarjati Sasongko, “The Influence of Service Quality, Platform Ease and Price on ShopeeFood Customer Satisfaction in Tangerang City,” *Formosa J. Sustain. Res.*, vol. 2, no. 3, pp. 681–698, 2023, doi: 10.55927/fjsr.v2i3.3393.
 - [14] P. E. Society, “PT. Semen Gresik Persero Tbk dalam Menerapkan Manajemen Perubahan dan Menghadapi Persaingan Era Society 5 . 0,” *Res. Gate*, no. July, pp. 1–11, 2023.
 - [15] D. Rika Widianita, “No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における 健康関連指標に関する共分散構造分析Title,” *AT-TAWASSUTH J. Ekon. Islam*, vol. VIII, no. I, pp. 1–19, 2023.
 - [16] P. Agustini, C. Choiriyah, and F. Fadilla, “Analisa Peran Aplikasi Alfagift Terhadap Peninngkatan Penjualan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Palembang (Studi Kasus Toko Alfamart Cabang Mayor Ruslan),” *J. Ilm. Mhs. Perbank. Syariah*, vol. 3, no. 1, pp. 27–40, 2023, doi: 10.36908/jimpa.v3i1.114.
 - [17] R. Simanullang and M. Marbun, “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Jasa Pelayanan Penyeberangan Menggunakan Metode Logika Fuzzy Servqual Pada PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Sibolga,” *J. Nas. Komputasi dan Teknol. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 96–101, 2021, doi: 10.32672/jnkti.v4i1.2746.
 - [18] A. Peningkatan *et al.*, “Analisis peningkatan kualitas layanan mobile banking dengan pendekatan metode e-servqual pada pt. bank sulselbar cabang utama makassar,” 2022.
 - [19] H. Habibulloh, N. Hadinata, S. Suyanto, and M. Ulfa, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Sobat Indihome Menggunakan Metode End-User Computing Statisfaction (EuCs) Pada Pt Telkom Indonesia Tbk (Wilayah Telekomunikasi Sumatera Selatan),” *J. Rekayasa Sist. Inf. dan Teknol.*, vol. 2, no. 2, pp. 632–639, 2024, doi: 10.70248/jrsit.v2i2.1028.

- [20] N. Katherin *et al.*, “Analisis Penggunaan Website Sistem Informasi Akademik (SIAMIK) Menggunakan Metode Delone and,” pp. 86–96, 2023.
- [21] D. Rahmawati, H. Aulawi, and R. Kurniawati, “Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) Dengan Metode Zone of Tolerance (Zot) Dan Kano Pada Pet World,” *J@ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 18, no. 1, pp. 21–32, 2023, doi: 10.14710/jati.18.1.21-32.
- [22] R. S. Putri, S. Astiti, and R. N. S. Amriza, “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd.Id Menggunakan Metode E-Servqual,” *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 6, no. 2, p. 1207, 2022, doi: 10.30865/mib.v6i2.3893.
- [23] R. Holtrop, S. Hadi Wijoyo, D. Cahya, and A. Nugraha, “Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin by Mandiri Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus Mahasiswa di DKI Jakarta),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 9, no. 4, pp. 2548–964, 2025, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [24] N. F. Cahyono, A. Faruqi, and E. M. Safitri, “Analisis Faktor Kesuksesan Sistem Digitalisasi Manajemen Sekolah Menggunakan Delone & Mclean Model (Studi Kasus: Smpn 5 Sidoarjo),” *J. INSTEK (Informatika Sains dan Teknol.*, vol. 10, no. 1, pp. 156–166, 2025.
- [25] M. Ernawati, E. H. Hermaliani, and D. N. Sulistyowati, “Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile,” *J. IKRA-ITH Inform.*, vol. 5, no. 18, pp. 58–67, 2021.
- [26] A. Nurcahyani, E. M. Safitri, A. Wulansari, U. Pembangunan, N. " Veteran, and J. Timur, “Analisis Kesuksesan Website E-Pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya Menggunakan Model DeLone McLean,” *Anal. Kesuksesan Website*, vol. 2, no. 1, pp. 298–306, 2024, [Online]. Available: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10535067>
- [27] E. P2, “No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における 健康関連指標に関する共分散構造分析Title,” no. Table 10, pp. 4–6, 2024.
- [28] R. Satria and D. C. Imam, “Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bahtera Adi Jaya Periode 2018-2022,” *Al-Kharaj J. Ekon. Keuang. Bisnis Syariah*, vol. 6, no. 7, pp. 5490–5500, 2024, doi: 10.47467/alkharaj.v6i7.3020.
- [29] D. P. Anggraeni, I. R. Panglipur, P. Matematika, and I. P. Jember, “MATEMATIKA PENDAHULUAN Perubahan kurikulum beberapa kali telah terjadi pada pendidikan yang ada di Indonesia . Kurikulum 2013 menjadi kurikulum terakhir setelah banyaknya revisi dari kurikulum di tahun-tahun sebelumnya . Hal ini dikarena proses perubahan ,” vol. 3, no. 2, pp. 154–161, 2021.

- [30] Melinda spk., “Kemampuan Disposisi Matematis Siswa Pada Pembelajaran Daring Di Masa Pandemi Covid-19,” *UrbanGreen Proceeding Konf. Nas. Pendidik.*, pp. 59–65, 2020, [Online]. Available: <https://urbangreen.co.id/proceeding/index.php/library/article/view/12/12>
- [31] A. Wulandari and E. Radia, “Pengembangan Instrumen Penilaian Sikap Tanggung Jawab Pembelajaran Tematik Terpadu Kelas V SD,” *Mimb. PGSD Undiksha*, vol. 9, no. 1, p. 10, 2021, doi: 10.23887/jjpgsd.v9i1.32979.
- [32] S. Sayyida, “Structural Equation Modeling (Sem) Dengan Smartpls Dalam Menyelesaikan Permasalahan Di Bidang Ekonomi,” *J. MISSY (Management Bus. Strateg.*, vol. 4, no. 1, pp. 6–13, 2023, doi: 10.24929/missy.v4i1.2610.
- [33] V. Febryaningrum, A. V. Buana, A. F. Rohman, A. N. Rochmah, A. Soraya, and I. M. Suparta, “Penggunaan Analisis Structural Equation Modelling (SEM) Dengan PLS Untuk Menguji Pengaruh Variabel Intervening Terhadap Hubungan Variabel Independen Dan Variabel Dependen,” *J. Ekon. Manaj. Dan Bisnis*, vol. 1, no. 6, pp. 258–266, 2024, [Online]. Available: <https://doi.org/10.62017/jemb>
- [34] K. K. Wong, “Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS,” no. April, 2019.
- [35] M. Tenenhaus and C. Lauro, “PLS path modelling ’ PLS path modeling,” no. May, 2022, doi: 10.1016/j.csda.2004.03.005.
- [36] N. P. Astuti and R. Bakri, “Pelatihan Pengolahan Data Menggunakan Aplikasi Smart-PLS 3 Secara Online di Masa Pandemi Covid 19,” vol. 4, pp. 613–619, 2021.
- [37] A. A. Manuscript, “PLS- SEM ’ s most wanted guidance,” no. August, 2022.
- [38] Z. Putlely, Y. A. Lesnussa, A. Z. Wattimena, and M. Y. Matdoan, “Structural Equation Modeling (SEM) untuk Mengukur Pengaruh Pelayanan, Harga, dan Keselamatan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umum Selama Pandemi Covid-19 di Kota Ambon,” *Indones. J. Appl. Stat.*, vol. 4, no. 1, p. 1, 2021, doi: 10.13057/ijas.v4i1.45784.
- [39] G. C. Hermawan and D. F. Suyatno, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Aplikasi Klik Indomaret Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean,” vol. 04, no. 03, pp. 50–63, 2023.
- [40] M. Delone and C. V Sumber, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Proses Transaksi Jual Beli Dengan Sistem Cash on Delivery menggunakan,” pp. 43–49, 2021.
- [41] B. A. Kadang, D. I. A. J. Santoso, M.T., and Herlina, S.Kom., M.Eng, “Analisis Faktor Kesuksesan Fitur Tiktok Shop Pada Aplikasi Tiktok Menggunakan Model Delone dan Mclean,” *J. Inform. Atma Jogja*, vol. 4, no.

2, pp. 139–146, 2023, doi: 10.24002/jiaj.v4i2.8051.

- [42] R. Berikang, C. V Pusung, M. Mamangkey, and M. L. Wenno, “Pengukuran Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Akademik pada Perguruan Tinggi Menggunakan Model Delone and Mclean,” *Remik*, vol. 9, no. 1, pp. 10–22, 2025, doi: 10.33395/remik.v9i1.14229.
- [43] A. Mubarak, N. T. Aprilia, and S. Susanti, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN GOOGLE-FORMS SEBAGAI MEDIA SURVEY ONLINE MENGGUNAKAN DELONE & MCLEAN,” *J. Inform.*, vol. 7, no. 2, pp. 192–198, 2020, doi: 10.31294/ji.v7i2.7967.
- [44] “Analisis kualitas sistem informasi akuntansi terhadap persepsi penggunaan aplikasi flip.id pada milenial menggunakan metode delone dan mclean”.
- [45] S. U. Delone, “ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE REPOSITORY MENGGUNAKAN DELONE & MCLEAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM) SUCCESS USING DELONE & MCLEAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS,” no. September, pp. 6–7, 2023.
- [46] D. D. D. Nurmala, *Wawancara dan Observasi*, no. July. 2024.
- [47] H. Masturi, A. Hasanawi, and A. Hasanawi, “Jurnal Inovasi Penelitian,” *J. Inov. Penelit.*, vol. 1, no. 10, pp. 1–208, 2021.
- [48] N. Suriani, Risnita, and M. S. Jailani, “Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan,” *J. IHSAN J. Pendidik. Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 24–36, 2023, doi: 10.61104/ihsan.v1i2.55.
- [49] M. Seroan, Annisa Husin, Windy Tunas, Gracela Songkilawang, Arbi Maarial, and Fitri Damogalad, “Pemodelan Matematika untuk Perkiraan Jumlah Penduduk Kabupaten Minahasa pada Tahun 2026 dan 2027 Menggunakan Model Logistik,” *Algoritma. J. Mat. Ilmu Pengetah. Alam, Kebumihan dan Angkasa*, vol. 2, no. 4, pp. 179–198, 2024, doi: 10.62383/algoritma.v2i4.100.
- [50] A. Wahyuni, saftia Aryzki, and I. Feteriah, “Evaluasi Pengelolaan Sediaan Farmasi Dan Bahan Medis Habis Pakai Di Puskesmas Landasan Ulin Kota Banjarbaru,” *J. Insa. Farm. Indones.*, vol. 4, no. 1, pp. 25–32, 2021, doi: 10.36387/jifi.v4i1.688.
- [51] W. A. Paramarta, N. K. Laswitarni, N. N. Menuh, I. N. Parta, N. N. S. Astini, and P. Melaratini, “Pelatihan Penggunaan Smart PLS Bagi Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia Handayani,” *J. Hum. Educ.*, vol. 3, no. 4, pp. 19–28, 2023.
- [52] D. Firmansyah and Dede, “Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi,” *J. Ilm. Pendidik. Holistik*, vol. 1, no. 2, pp. 85–114, 2022.
- [53] A. Dikdoyo, D. Amalia, and A. Ramadhoni, “Pengaruh Motivasi Dan

Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT . Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Di Wilayah,” vol. 7, no. 1, pp. 33–42, 2023.

- [54] E. Widiastuti, E. Pri Ariningsi and M. Galih, “PENGARUH SERVICE QUALITY DAN BRAND IMAGE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DENGAN PURCHASE DECISION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pengguna Alfagift),” vol. 6, no. 5, pp. 1–23, 2024.
- [55] R. Andika, Z. F. Damanik, R. Purba, and C. Puspaningrum, “PENGARUH POTONGAN HARGA , DAYA TARIK IKLAN DAN USER FRIENDLY TERHADAP MBELIAN IMPULSIF PADA PENGGUNA APLIKASI ALFAGIFT,” vol. 7, no. 1, pp. 255–265, 2025.
- [56] D. Dan, M. Di, and K. Gianyar, “ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM KEUANGAN DESA (SISKEUDES) DENGAN MENGGUNAKAN MODEL KESUKSESAN SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI DIPERBARUI OLEH,” vol. 13, no. 1, pp. 75–85, 2021.
- [57] M. Keberhasilan, P. Aplikasi, and S. Keuangan, “Jurnal Ekobistek,” vol. 13, pp. 27–35, 2024, doi: 10.35134/ekobistek.v13i2.776.
- [58] J. Veri, “Analisis keberhasilan sistem informasi manajemen menggunakan model delone dan mclean,” no. 3, pp. 3009–3016, 2025.
- [59] M. M. Delone, “Analisis adalah pemahaman yang lebih lengkap tentang suatu masalah dengan memecahnya dan menjelaskan hubungan antar bagian-bagian dalam masalah untuk memahami,” vol. 4, no. 3, pp. 207–214, 2022.
- [60] J. Manajemen, S. Informasi, A. Husaein, and S. R. Agustini, “Analisis Kualitas Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode DeLone dan McLean (Kota Jambi) Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS),” vol. 5, pp. 922–930, 2025.
- [61] V. No, O. Hal, I. Vitra, and A. Luthfi, “Integration of DeLone and McLean ISSM to Evaluate the Quality Waste Bank Application,” vol. 6, no. 4, pp. 723–731, 2024.
- [62] E. G. M. Sinulingga and K. D. Hartomo, “Analisis Kesuksesan Aplikasi Shopee Dari Perspektif Penggemar K-Pop Menggunakan Model Delone dan McLean,” *J. Sisfokom (Sistem Inf. dan Komputer)*, vol. 11, no. 2, pp. 172–179, 2022, doi: 10.32736/sisfokom.v11i2.1411.
- [63] N. Agustina and E. Sutinah, “Model Delone dan McLean Untuk Menguji Kesuksesan Aplikasi Mobile Penerimaan Mahasiswa Baru,” *InfoTekJar (Jurnal Nas. Inform. dan Teknol. Jaringan)*, vol. 3, no. 2, pp. 76–82, 2022, doi: 10.30743/infotekjar.v3i2.1008.
- [64] B. Darma, “STATISTIKA PENELITIAN,” 2021.