

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Ahdiat. (2023, June 23). *Ini Operator Seluler dengan Pengguna Terbanyak di Indonesia Awal 2023*. Kata Media Network.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/06/23/ini-operator-seluler-dengan-pengguna-terbanyak-di-indonesia-awal-2023>
- 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). <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Amstrong, K. dan. (2016). *Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition. England Pearson Education Limited.*
- Andhini, N. F. (2017). KUISSIONER. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9).
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik / Suharsimi Arikunto | OPAC Perpustakaan Nasional RI. In Jakarta: Rineka Cipta.*
- Azzahrah Putri Haykal, Ika Febrilia, & Terrylina Arvinta Monoarfa. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja Online. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 4(1).
<https://doi.org/10.21009/jbmk.0401.02>
- Beebe, N. L., & Walz, D. (2005). An empirical investigation of the impact of data quality and its antecedents on data warehousing success. In *Association for Information Systems - 11th Americas Conference on Information Systems, AMCIS 2005: A Conference on a Human Scale* (Vol. 1).
- Brilliant, M. A., & Achyar, A. (2014). The Impact of Satisfaction and Trust on Loyalty of E-Commerce Customers. *ASEAN Marketing Journal*, 5(1).
<https://doi.org/10.21002/amj.v5i1.2175>
- Chandra Wijaya dan Sesilya Kempa. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Produk Fashion Di Lazada. *AGORA Vol. 6, No. 2 (2018)*, 6(2).
- Festinger, L. (1957). A theory of cognitive dissonance / Leon Festinger. In *A theory of cognitive dissonance*.

- Fiddini, N. (2016). Hubungan Antara Kompensasi Dengan Loyalitas Kerja Account Officer (AO) Bank Mega Capital KC Semarang. *Loyalitas Karyawan*.
- Ghozali, I. (2018). Ghozali 2018. In *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Ghozali, Imam. (2006). Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. In *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.
- Heidmann, M. (2008). The role of management accounting systems in strategic sensemaking. In *The Role of Management Accounting Systems in Strategic Sensemaking*. <https://doi.org/10.1007/978-3-8349-9633-6>
- Handini, A. D. (2021). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI SISTEM APLIKASI SAP TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA DAN KINERJA INDIVIDU DI KANTOR PUSAT PT PUPUK KALIMANTAN TIMUR.
- Indrasari, M. (2019). Meithiana Indrasari (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*.
- Irawan, A., & Hazlina, N. (2008). Implementation of label switching for distributed control in instrumentation system. *Proceedings - International Symposium on Information Technology 2008, ITSIM*, 3. <https://doi.org/10.1109/ITSIM.2008.4631853>
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti H. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN YERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME. *Jurnal Koferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(1).
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *INOVATOR*, 7(1). <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>
- Maryana, F., Ridhawati, R., & Sayekti, T. A. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Tengah Dan Kalimantan Selatan Area Barabai. *Dinamika Ekonomi Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2).
- Oliver, R. L. (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings. *Journal of Retailing*, 57(3).

- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2). <https://doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>
- Putri, P. R., Faruqi, A., & Safitri, E. M. (2023). Penerapan Model DeLone & McLean dalam Menganalisis Faktor-Faktor Keberhasilan Aplikasi Learning Management System. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 3(6).
- Rinaldi, A., & Santoso, S. B. (2018). ANALISIS PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pelanggan Traveloka di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(2).
- Saipuloh, Y., & Surono. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Hotel The Westin Jakarta. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(9).
- Sugiono. (2017). Sugiyono, 2017:60. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9).
- Sugiyono. (2015). Sugiyono, Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D , (Bandung: Alfabeta, 2015), 407 1. *Metode Penelitian Dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*, 2015.
- Sukmawati, H., Wisandani, I., & Kurniawati, M. R. (2022). Acceptance and Use of Muzakki To Pay Non-Cash Zakat in West Java: Theory Extension of Technology of Acceptance Model. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 9(4).
- Sutabri, T. (2012). Konsep Sistem Informasi - Tata Sutabri - Google Books. In *Penerbit Andi*.
- Syafnidawati. (2020). Observasi – Universitas Raharja. In *Universitas Raharja*.
- Tjiptono, F. (2008). Mewujudkan Layanan Prima. In *Service Management*.
- Tjiptono, F., & Chandra, Gregory. (2004). Tjiptono, Fandi. & Chandra, Gregory. (2004). Service, Quality dan Satisfaction. Yogyakarta; Andi. *Jurnal of Business and Management Sciences*. <https://doi.org/10.12691/jbms-4-4-1>

- Vicramaditya, P. B. (2021). Pengaruh E-Service Quality, Kualitas Informasi dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Grabbike. *Journal of Business and Banking*, 10(2).
<https://doi.org/10.14414/jbb.v10i2.2379>
- Vika Azkiya Dihni. (2022, June 13). *5 Operator Seluler Favorit Masyarakat Indonesia Versi APJII*. Kata Media Network.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/13/5-operator-seluler-favorit-masyarakat-indonesia-versi-apjii>
- Wijayanto, H. (2013). Pengaruh budaya organisasi terhadap kesuksesan implementasi enterprise resources planning dengan pendekatan updated delone and mclean information system success model. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 1(1).
- Zakaria, M., & Malek, N. A. A. (2014). Effects of human needs based on the integration of needs as stipulated in maqasid syariah and maslow's hierarchy of needs on zakah distribution efficiency of asnaf assistance business program. *Jurnal Pengurusan*, 40. <https://doi.org/10.17576/pengurusan-2014-40-04>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). Services Marketing Strategy. In *Wiley International Encyclopedia of Marketing*. Wiley.
<https://doi.org/10.1002/9781444316568.wiem01055>