

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, A. (2023). *Tren Pengunjung E-Commerce Kuartal III 2023, Shopee Kian Melesat*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/11/tren-pengunjung-e-commerce-kuartal-iii-2023-shopee-kian-melesat>.
- Asyifa, N. N. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas informasi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna sistem informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) Universitas Brawijaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 10–27.
- Alencia, H. C., Tohari, H. M., & Nurrahman, Y. A. (2018). Sentimen Analisis Kepuasan Pelanggan E-commerce Menggunakan Lexicon Classification dengan R. *Konferensi Nasional Sistem Informasi 2018, March*, 189–196.
- 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.
- Dwi Praba, A. (2018). Issn : 2461-0690 Issn : 2461-0690. *IJSE – Indonesian Journal on Software Engineering Implementasi*, 4(2), 6–13.
- Fandy Tjiptono. 2015. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Garfinkel, S. 1995. *PGP: Pretty Good Privacy*. O'Reilly & Associates.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Indrasari, M. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press. Surabaya.
- Jansen, Cornelia Ferny, Jenny Morasa, dan Anneke Wangkar, 2018. Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Keahlian Pemakai terhadap Kualitas Informasi Akuntansi (Studi Empiris pada Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan), *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, Vol. 13, No. 3, Tahun 2018, 63-71. <https://doi.org/10.32400/gc.13.03.19994.2018> Diakses pada 20 November 2023.
- Katili, E., Juanna, A., & Ismail, Y. L. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (Studi Kasus Nasabah PT. Pegadaian Cabang Limboto). *Jambura*, 5(1), 305–314. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>.

- Kim, G., Shin, B. dan Kwon, O. 2012. *Investigating the value of sociomaterialism in conceptualizing its capability of a firm. Journal of Management Information Systems*, 29(3), 327–362.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. England: Pearson Education.
- Negash, Terry Ryan, and Magid Igbaria, 2003, *Quality and Effectiveness in Web - Based Customer Support Systems, Information & Management* 40, 2003, p. 757-768.
- Langga, L. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Semangat Kerja Pegawai Kantor Kesyahbandar dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Samarinda. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 508
- Layongan, C., Nangoi, G. N., & Kalalo, M. K. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Software SAP terhadap Kepuasan Pengguna pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kotamobagu. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)*, 5(2), 309–322.
- Natalia, D., & Susilawaty, R. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kemudahan dan Harga terhadap Kepuasan Pengguna dalam Penggunaan Paylater (Studi Kasus pada Pengguna Paylater di Kota Bandung). *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 13(01), 1379–1385.
- Nelson, R. R., Todd, P. A., and Wixom, B. H. 2005. *Antecedents of Information and System Quality: An Empirical Examination Within The Context of Data Warehousing. Management Information Systems*, 21(4): 199-235.
- Nur Khotijah, S., Mawardi, M. C., & Hidayati, I. (2022). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking. *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal Vol. 3, No. 2, Tahun 2022*, 3(2), 541–551.
- O'Brien, James A dan Goerge M. Marakus, 2006. *Management Information System. Seventh Edition. McGraw-Hill International, United States of America*.
- Popoola, B. A., Chinomona, R., & Chinomona, E. (2014). *The influence of information quality, system quality and service quality on student's self-efficacy at institutions of higher learning in South Africa. Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(27), 974–984. <https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n27p974>
- Prayanthi, I., Lompoliu, E., & Langkedeng, R. D. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan

- Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Klabat Accounting Review*, 1(2), 1-11. <https://doi.org/10.31154/kar.v1i2.475.1-11> Diakses pada 20 November 2023.
- Puspitawati, L. (2021). *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Rahayu, L. P., & Susanti, A. (2022). Pengaruh Faktor Harga, Keamanan, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Perilaku Belanja Online Dimasa Pandemi Covid-19. *3(3)*, 538–544. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i3.1279>.
- Rahayuningtyas, A. (2022). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Informasi, dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi Modul Penganggaran pada Satuan- Satuan Kerja Lingkup Pembayaran KPPN Madiun. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi (MANOVA)*, 5(2), 76–91. <https://doi.org/10.15642/manova.v5i2.863>.
- Raman, Arasu dan Viswanathan, A. (2011). *Web Services and e-Shopping Decisions: A Study on Malaysian e-Consumer. IJCA Special Issue on: Wireless Information Networks & Business Information System*, hal.54- 60.
- Romindo, Mutaqqin, Saputra, D. H., Purba, D. W., Iswahyudi, Banjarnahor, A. R., Kusuma, A. halim perdana, Efendy, F., Sulaiman, O. K., & Simarmata, J. (2019). *e-commerce (Implementasi, Strategi, & Inovasinya)*. Yayasan Kita Menulis.
- Satyadarma, M. F., & Syamsudin, S. (2023). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *e-learning* di Perguruan Tinggi. *Bulletin of Educational Management and Innovation*, 1(1), 37–50. <https://doi.org/10.56587/bemi.v1i1.72>.
- Sea Group (2024). Diakses pada 25 Januari 2024 dari <https://www.sea.com/products/shopee>
- Shopee Indonesia (2024). Diakses pada 25 Januari 2024 dari <https://careers.shopee.co.id/why-shopee>
- Sudimanto, Kurniawan, C. P., & Christian, M. (2023). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan Privasi, Kualitas Sistem, serta Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pedulilindungi. *Media Informatika*, 21(3), 211–220. <https://doi.org/10.37595/mediainfo.v21i3.160>.
- Sugiyono, D. (2018b). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*/Sugiyono.Bandung: Alfabeta, 15(2010).

Sumartini, L. C., dan Tias, D. F. A. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3(2), 111-118. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v3i2.124>. Diakses pada 20 November 2023.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono Fandy, 2015, *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi, Yogyakarta

Husein, Umar. 2010. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Utomo, L. T., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 3(2). <https://doi.org/10.26905/jtmi.v3i2.1425>.

