

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. V. R. A., Suryanto, T. L. M., & Safitri, E. M. (2021). Analisis User Experience Pengguna Aplikasi KAI Access Berdasarkan Alat Ukur HEART Metrics. *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi*, 2(2), 244-254.
- Aminullah, M., & Ali, M. (2020). Konsep Pengembangan Diri Dalam Menghadapi Perkembangan Teknologi Komunikasi Era 4.0. *KOMUNIKE: Jurnal Komunikasi Penyiaran Islam*, 12(1), 1-23.
- Buyens, Jim. 2001. *Web Database Development*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Ramadhanti, E., & Marlina, N. (2021). Analisis Strategi Kualitas Layanan menggunakan Metode Importance-Performance Analysis (IPA). *FORUM EKONOMI*, 23 (3), 431-441.
- Garrett, Jesse James. (2010). *The Elements Of User Experience: User Centered Design For The Web and Beyond*. Barkeley, CA: New Riders.
- Halin, H. (2018). *EcoMent Global* 167. 3, 167–182.
- Khakim, M. L., & Sharif, O. O. (2018). Analisis User Experience Aplikasi Go-Jek Menggunakan Heart Metrics. *eProceedings of Management*, 5(1).
- Laudon, K. C., & Price, J. (2014). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*, (10th edition). Pearson Education, Inc., New Jersey.
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., Lwanga, S. K., & World Health Organization. (1990). *Adequacy of sample size in health studies*. Chichester: Wiley.
- Mahendra, A. R., & Affandy, D. P. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Pengelola Keuangan Daerah

- (SIPKD)(Studi Kasus pada Pemerintah Kota Blitar). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 1(2), 1-23.
- Manumpil, B., Ismanto, A. Y., & Onibala, F. (2015). Hubungan penggunaan gadget dengan tingkat prestasi siswa di SMA Negeri 9 Manado. *Jurnal Keperawatan*, 3(2).
- Marketeers. (2013, 8 Februari). Besarnya Potensi Loss Akibat Pengalaman Buruk Pelanggan. [Online]. <https://www.marketeers.com/besarnya-potensi-loss-akibat-pengalaman-buruk-pelanggan/>. (Diakses 6 Desember 2022).
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing*, 41(1), 77-79.
- Norman, D., Miller, J., & Henderson, A. (1995, May). What you see, some of what's in the future, and how we go about doing it: HI at Apple Computer. In *Conference companion on Human factors in computing systems* (p. 155).
- Nugraha, R., Harsono, A., & Adiarto, H. (2013). Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel “x” berdasarkan hasil matrix importance-performance analysis. *Reka Integra*, 1(3).
- Rodden, K., Hutchinson, H., & Fu, X. (2010, April). Measuring the user experience on a large scale: user-centered metrics for web applications. In *Proceedings of the SIGCHI conference on human factors in computing systems* (pp. 2395-2398).
- Sagala, J. L. B., Sipayung, E. M., & Gunawan, A. S. (2015). Pengembangan Sistem Penilaian Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Telematika*, 8(1), 22-28.

- Saluza, I., & Sartika, D. (2022). Penerapan Importance Performance Analysis (IPA) pada Evaluasi Keberlanjutan Penggunaan e-filing untuk Pelaporan Pajak Perorangan. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 9(1), 107-112.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- Sukandarrumidi. (2006). Metodologi Penelitian.
- Sunyoto, D. (2013). Teori, kuesioner & analisis data untuk pemasaran dan perilaku konsumen. *Yogyakarta: Graha Ilmu*.
- Sohaib, O., Hussain, W., & Badini, M. K. (2011). User Experience (UX) and the web accessibility standards. *International Journal of Computer Science Issues (IJCSI)*, 8(3), 584.
- Taherdoost, H. (2018). Development of an adoption model to assess user acceptance of e-service technology: E-Service Technology Acceptance Model. *Behaviour & Information Technology*, 37(2), 173-197.
- Thurnheer, S. E., Gravestock, I., Pichierri, G., Steurer, J., & Burgstaller, J. M. (2018). Benefits of mobile apps in pain management: systematic review. *JMIR mHealth and uHealth*, 6(10), e11231.
- Trenggono, B. W., Faroqi, A., & Wulansari, A. (2022). Penerapan Metode Heart Metrics dalam Menganalisis User Experience Aplikasi E-Learning. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 11(2), 471-482.
- Utami, O. V. T., Wiguna, C., & Kusumawardani, D. M. (2021). Implementasi dan Pengukuran Pengalaman Pengguna Sistem Informasi Rehabilitasi Korban Penyalahgunaan NAPZA Menggunakan HEART Framework. *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 10(2), 460-469.

UXPA. (2014). *Definition of User Experience and Usability*. 1.

Wulandari, I. R., & Farida, L. D. (2018). Pengukuran user experience pada e-learning di lingkungan universitas menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). *jurnal mantik penusa*, 2(2).