

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya, T., Nur, E., Dewi, F., & Albait, M. (2024). User Experience Analysis On Siliwangi University SIMAK Using Heart Metrics Framework Based On User Background. *Journal Of Applied Information Systems And Infomatics (JAISI)*, 2(1), 34–41.
- Amelia, D., Setiaji, B., Jarkawi, J., Primadewi, K., Habibah, U., Peny, T. L., Rajagukguk, K. P., Nugraha, D., Safitri, W., Wahab, A., Larisu, Z., & Dharta, F. Y. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Metpen*. <https://penerbitzaini.com/>
- Asykar Ilman, Z., Saputra, R., Azani Vikar, F., Neldia Putri, K., & Zai Ariyanto, A. (2024). Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi Lalamove Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Al-Mikraj, Jurnal Studi Islam Dan Humaniora*, 4(2), 1732–1742. <https://doi.org/10.37680/almikraj.v4i02.5419>
- Baehre, S., O'Dwyer, M., O'Malley, L., & Lee, N. (2022). The use of Net Promoter Score (NPS) to predict sales growth: insights from an empirical investigation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 50(1), 67–84. <https://doi.org/10.1007/s11747-021-00790-2>
- Dwi Jayanti, S. (2022). Analysis of Self-Service Quality on Customer Satisfaction at All You Can Eat Restaurants in Bandung City, Indonesia Analisis Kualitas Layanan Self-Service terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran All You Can Eat Kota Bandung, Indonesia. *International Journal Administration*,

Business and Organization (IJABO) |, 3(3), 71–80. <https://ijabo.a3i.or.id>

Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114.

Hasanati, N., & Nashikha, A. (2023). User Experience Analysis of the Canva Application Using the System Usability Scale (Sus) Method. *Jurnal Perangkat Lunak*, 5(3), 224–231. <https://doi.org/10.32520/jupel.v5i3.2630>

Jurnal, J., Mea, I., Rafli, M. A., Agung, A., & Agung, G. (2024). *PRODUK KUE BROWNIES MENGGUNAKAN PERHITUNGAN*. 8(3), 199–211.

Jusni. (2022). Analisis Loyalitas Pengguna Handphone Merek Samsung Pada Kaum Milenial Di Kota Makassar. *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, 6(1), 104–125. <https://doi.org/10.35814/jrb.v6i1.4105>

Kuusela, E. N. and H. (2020). a Meaning -Based Framework for. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64.

Maricar, M. A., Pramana, D., & Edwar, E. (2022). Pengujian Prototype Pemesanan Creative Gift Menggunakan HEART Framework. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 6(2), 1166. <https://doi.org/10.30865/mib.v6i2.3982>

Meuthia, R. F., Ferdawati, F., & Gustati, G. (2021). Analisis User Experience Pada Aplikasi E-Kelurahan Menggunakan Model UX Honeycomb. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 14(2), 342–351. <https://doi.org/10.35143/jakb.v14i2.5167>

Muti, A. A., Sari, T. N., & Ahmad, N. H. (2022). Determinasi Patokan Waktu Pabrikasi Dengan Stopwatch Time Study (Studi Kasus Cemilan Sbr). *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 8(1), 36–40.

<https://doi.org/10.33884/jrsi.v8i1.6370>

Noer, M., Ramadhani, I., Mahardhika, M. I., & Wulansari, A. (2023). Analisis User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Heart Framework Pada Aplikasi Grab Analysis Of User Experience on User Satisfaction Using The Heart Framework In The Grab Application. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5), 2986–6340. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8047067>

Purnama, N. I., & Aprilia, N. (2024). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Mahasiswa FEB UMSU Pengguna Aplikasi Gojek. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 7(2), 203 - 214.

Rahayu, S., Limakrisna, N., & Purban, J. H. V. (2023). the Influence of Perceived Price and E-Service Quality on Customer Satisfaction and Their Impact on Customer Loyalty in Using Go-Jek Services in Dki Jakarta Province. *International Journal of Economy, Education and Entrepreneurship*, 3(1), 132–151. <https://doi.org/10.53067/ije3.v3i1>

Rismawan, M. N. R., & Suparni. (2025). Analisis User Experience terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee Menggunakan Metode HEART Framework. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 9(1), 1–8.

Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2025). Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara dan Kuesioner. *Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik*, 3(1), 39 - 47.

Salma Luthfiyah Yulvi, & Mery Citra Sondari. (2023). Analisis User Experience

- Menggunakan HEART Framework dan Importance Performance Analysis (Studi Pada TikTok Shop). *Indonesian Journal of Education And Computer Science*, 1(3), 148–159. <https://doi.org/10.60076/indotech.v1i3.245>
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Sofyani, H. (2023). Penentuan Jumlah Sampel pada Penelitian Akuntansi dan Bisnis Berpendekatan Kuantitatif. *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 311–319. <https://doi.org/10.18196/rabin.v7i2.19031>
- Srirahayu, D. P., Anugrah, E. P., & Layyinah, K. (2021). Influence of satisfaction and loyalty on Net Promoter Score (NPS) in academic libraries in Indonesia. *Library Management*, 42(6–7), 325–339. <https://doi.org/10.1108/LM-06-2020-0090>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). *Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. 9, 2721–2731.
- Suratno, B., & Shafira, J. (2022). Development of User Interface/User Experience using Design Thinking Approach for GMS Service Company. *Journal of Information Systems and Informatics*, 4(2), 469–494. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v4i2.344>
- Tarigan, N. L. L., Wijaya, P. S. M., Wahyuni, Y., & Sulistyowati, E. (2023). Analisis Tingkat Loyalitas Konsumen Generasi Z terhadap Marketplace di Indonesia Menggunakan Metode NPS (Net Promoter Score). *Jurnal Mantra: Manajemen Strategis*, 01(01), 22–35.

- Tullis, T., & Albert, B. (2013). Measuring the User Experience: Collecting, Analyzing, and Presenting UX Metrics. In *Measuring the User Experience*.
- Wardana, M. R. W., Husni Angriani, & Ahyar Muawwal. (2023). Analisis Pelanggan Smart Catering Menggunakan Metode Net Promoter Score. *KHARISMA Tech*, 18(1), 151–164. <https://doi.org/10.55645/kharismatech.v18i1.329>
- Yeni Lamawati, Zanuba Qotrun Nada, & Syamsul Hidayat. (2024). Analisis Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Dompot Digital Dana. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 4(2), 296–304. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i2.1288>
- Zarkasi, A. C., Wardani, A. S., & Sucipto, S. (2022). Analisa User Experience Terhadap Fitur Di Aplikasi Zenius Menggunakan Heart Framework. *METHOMIKA Jurnal Manajemen Informatika Dan Komputerisasi Akuntansi*, 6(6), 174–179. <https://doi.org/10.46880/jmika.vol6no2.pp174-179>