

DAFTAR PUSTAKA

- Abiyyu, M. R., & Suparto. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis Melalui Dimensi Servqual di PT. Tjagrindo Mas-Gresik. *Business and Management Journal*, 02(01), 62–72.
<https://doi.org/https://doi.org/10.59966/bisma.v2i1.917>
- Adhari, I. Z. (2020). *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Adityo, H. B., Syaepudin, P., & Sunardi. (2022). User Experience Analysis on Banking Contact Center Mobile Application Using The HEART Metrics and Eye Tracking. *2022 10th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, 1–6.
<https://doi.org/10.1109/CITSM56380.2022.9936031>
- Agustina, D., & Suyatno, D. F. (2024). Integrasi Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BTN Mobile. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 05(03), 90–100.
- Ahmed, S. K. (2024). How to choose a sampling technique and determine sample size for research: A simplified guide for researchers. *Oral Oncology Reports*, 12. <https://doi.org/10.1016/j.oor.2024.100662>
- Aisyah, R., Zahra, A. L., Shahita, D., & Hidayatullah, W. (2023). Analisis User Experience Pengguna Aplikasi Neobank Berdasarkan Alat Ukur Heart

Metrics. *Jurnal Penelitian Rumpun Ilmu Teknik*, 2(1), 01–15.
<https://doi.org/10.55606/juprit.v2i1.1006>

Ananda, D., Ahsyar, T. K., Syaifullah, & Fronita, M. (2024). Analisa User Experience Sistem KKN Menggunakan Metode Heart Metrics dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi*, 7(3), 922–933. <https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i3.40803>

Andini, D., & Utamajaya, J. N. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 3(4), 330–337.
<https://djournals.com/klik>

Aprilia, Z. (2024). *Ini Alasan BNI Buat Superapp Baru, wondr!* CNBC Indonesia.
<https://www.cnbcindonesia.com/market/20240719084135-17-555956/ini-alasan-bni-buat-superapp-baru-wondr>

Astriani, Y., Indah, D. R., Utari, M., & Syahbani, M. H. (2024). Evaluating Netflix's User Experience (UX) Through The Lens Of The HEART Metrics Method. *Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC)*, 8(2), 639–645. <https://doi.org/https://doi.org/10.30871/jaic.v8i2.8727>

Azis, M. M., Martanto, & Hayati, U. (2023). Analisis Usability Testing Menggunakan Metode System Usability Scale Pada Aplikasi Open Data Kabupaten Cirebon. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 7(6), 3238–3243.

Campisi, T., Tesoriere, G., Russo, A., & Ahmad Al-Rashid, M. (2023). Spatial Distribution and Characterization of Consumers of E-Grocery Services in Sicily: Insights for Sustainable Urban Logistics. *Engineering Review*, 43(3),

54–67. <https://doi.org/10.30765/er.2177>

Cazzaro, M., & Chiodini, P. M. (2023). Statistical Validation of Critical Aspects of The Net Promoter Score. *TQM Journal*, 35(9), 191–209. <https://doi.org/10.1108/TQM-05-2022-0170>

Darlan, Mardino, Zannati, S. L., & Fadli, M. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen dengan Metode Net Promoter Score (NPS) dan Customer Effort Score (CES) Pada Pengguna Kartu Telkomsel Di Samarinda. *Jurnal Ekonomika*, 14(01), 27–46. <https://doi.org/https://doi.org/10.24903/je.v14i1.3110>

Dospinescu, O., Dospinescu, N., & Bostan, I. (2021). Determinants of e-commerce satisfaction: a comparative study between Romania and Moldova. *Kybernetes: The International Journal of Cybernetics, Systems, and Management Sciences*, 51(13), 1–17. <https://doi.org/10.1108/K-03-2021-0197>

Fatimah, A. N., & Fatmayati, F. (2024). Pengaruh Service Performance dan Fasilitas Baggage Conveyor Belt terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air Dalam Pengambilan Bagasi di Bandar Udara Mopah Merauke. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(1), 224–242. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i1.3511>

Fauzan, R. (2023). *Indonesia Urutan ke-4, Negara dengan Pengguna Smartphone Terbanyak di Dunia*. Bisnis.Com. <https://teknologi.bisnis.com/read/20231012/101/1703707/indonesia-urutan-ke-4-negara-dengan-pengguna-smartphone-terbanyak-di-dunia>

George, N. N., Udoudo, A. J., & Nwachukwu, F. G. (2024). Awareness of South-

- East Residents on the Functions of Eastern Security Network Activities. *Journal of Mass Communication and Information Technology*, 10(4), 62–74. <https://doi.org/10.56201/rjmcit.v10.no4.2024.pg62.74>
- Hasan, M. K., & Kumar, L. (2024). Determining Adequate Sample Size for Social Survey Research. *Journal of Bangladesh Agricultural University*, 22(2), 146–157. <https://doi.org/10.3329/jbau.v22i2.74547>
- Havida, A. Z., & Budiarnaya, P. (2024). Penyertaan Gaya Hidup Terhadap Pengetahuan Mengelola Keuangan Melalui Aktivitas Wondr By BNI Kepada Mahasiswa UNDIKNAS. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 65–72.
- Jannah, A. M., Suryanto, T. L. M., & Pratama, A. (2022). Pengukuran User Experience Terhadap Penggunaan Aplikasi SIMVONI dengan Pendekatan Metode HEART. *EXPERT: Jurnal Manajemen Sistem Informasi Dan Teknologi*, 12(1), 34–39. <https://doi.org/10.36448/expert.v12i1.2533>
- Josephine, A. A. A. F., Theresiawati, Seta, H. B., & Purabaya, R. H. (2024). Analisis User Experience Tiktok Shop Menggunakan Framework HEART DAN Importance Performance Analysis. *Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 5(4), 199–205. <https://doi.org/10.62527/jitsi.5>.
- Kesuma, D. P. (2021). Penggunaan Metode System Usability Scale Untuk Mengukur Aspek Usability Pada Media Pembelajaran Daring di Universitas XYZ. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(3), 1615–1626. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i3.1356>
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan.

JUMANSI: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi Medan, 5(1), 32–42.

<https://doi.org/10.59422/lbm.v2i01.162>

Megawati, Naldi, M. R., & Lubis, A. F. (2023). Penggunaan Heart Metrik Untuk Menganalisis Pengalaman Pengguna E-Learning. *Seminar Nasional Teknologi Informasi, Komunikasi Dan Industri (SNTIKI)* 15, 265–278.
<https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/SNTIKI/article/view/25730>

Muchandigona, A. K., & Kalema, B. M. (2023). The Catalytic Role of Mobile Banking to Improve Financial Inclusion in Developing Countries. *International Journal of E-Services and Mobile Applications*, 15(1), 1–21.
<https://doi.org/10.4018/IJESMA.317923>

Norouzi, V. (2024). Predicting e-commerce CLV with neural networks: The role of NPS, ATV, and CES. *Journal of Economy and Technology*, 2, 174–189.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ject.2024.04.004>

Perdana, D. S., & Banowosari, L. Y. (2024). Evaluating the Bibit App: The HEART Framework Approach in UX Design. *Jurnal RESTI*, 8(2), 250–257.
<https://doi.org/10.29207/resti.v8i2.5714>

Pratiwi, S. H., & Santoso, B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Viva Beauty Center Dengan Metode Customer Sati Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(6), 145–156.
<https://doi.org/10.33005/juminten.v1i6.178>

Purwanto, T. A. (2021). Analisis Sistem Antrian Menggunakan Software Simulasi Arena Pada PT Indomobil Trada Nasional (Nissan Depok). *Jurnal IKRA-ITH*

INFORMATIKA, 5(2), 1–12. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-informatika/article/view/998>

Rafli, M. A., Rochmawati, & Agung, A. A. G. (2024). Analisis Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Produk Kue Brownies Menggunakan Perhitungan Net Promoter Score Berbasis Python. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 8(3), 199–211. <https://doi.org/https://doi.org/10.31955/mea.v8i3.4421>

Sadiq, S., Umer, M., Ullah, S., Mirjalili, S., Rupapara, V., & Nappi, M. (2021). Discrepancy Detection between Actual User Reviews and Numeric Ratings of Google App Store using Deep Learning. *Expert Systems with Applications*, 181, 115111. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2021.115111>

Santoso, A. J., Wijoyo, S. H., & Perdanakusuma, A. R. (2022). Evaluasi Usability Aplikasi Bank Syariah Indonesia Mobile menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (Studi Kasus : KCP Trenggalek Sudirman 1). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(2), 793–801. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/10604>

Saputra, B. A., Pratama, A., & Safitri, E. M. (2023). Analisis User Experience Sistem Informasi Akademik Menggunakan Heart Metrics Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal SIMETRIS*, 14(2), 405–418. <https://doi.org/https://doi.org/10.24176/simet.v14i2>

Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal*

Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan, 1(4), 286–295.

<https://doi.org/10.55826/tmit.v1i4.62>

Sidabutar, S., & Ichwani, A. (2024). Evaluasi User Experience Aplikasi Mobile SATUSEHAT Menggunakan Heart Metrics. *Jurnal Pepadun*, 5(1), 72–82.

Sihotang, L., & Hudi, I. (2023). Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman. *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 4(2), 106–114.
<https://doi.org/10.24127/akuntansi.v4i2.4831>

Sobrina, S. F., & Gupitha, R. (2023). Sistem Informasi Jasa Instalasi dan Service Elektrik Pada CV Mitra Teknik Alamja. *Global*, 10(1), 43–51.
<http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/Fasilkom>

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suri, M. M., Pakael, R. L., Keluanan, R. A., Im, E., Klau, M., & Lian, Y. P. (2024). Peran Aplikasi Mobile Banking dalam Kemudahan Transaksi Harian. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(2), 32127–32130.
<https://doi.org/https://doi.org/10.56689/ekbis.v12i2.1474>

Syahputra, R. P., Hardiartama, R., Kristana, B. P., & Wulansari, A. (2023). Analisis User Experience Aplikasi Flip Menggunakan Metode Heart Metrics dan Importance Performance analysis (IPA). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak (JATIKA)*, 4(2), 228–236.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33365/jatika.v4i2.2630>

Syainal, M. A., Pratama, A., & Fitri, A. S. (2023). Analisis User Experience Pada Aplikasi J&T EXPRESS Menggunakan Metode Heart Metrics. *Jutisi : Jurnal*

Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi, 12(1).
<https://doi.org/10.35889/jutisi.v12i1.1228>

Tasril, V., Rizka, A., Munisa, & Murni, S. D. (2023). *Kecanduan Gadget Dengan Pendekatan Lean UX*. CV. Azka Pustaka.

Trenggono, B. W., Farqi, 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.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35889/jutisi.v11i2.876>

Utami, O. V. T., Wiguna, C., & Kusumawardani, D. M. (2021). Implementasi dan Pengukuran Pengalaman Pengguna Sistem Informasi Rehabilitasi Korban Penyalahgunaan Napza Menggunakan Heart Framework. *Jurnal Sistem Informasi*, 10(2), 460–469. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v10i2.1304>

Wibisono, I., Maringga, A. P. I. B., & Sunardi. (2024). Comparing the User Experience of Mobile-Based Microlearning Application Using Heart Metrics and Honeycomb Framework. *2024 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)*, 450–455.
<https://doi.org/10.1109/ICIMTech63123.2024.10780836>

Yaqin, A. A., & Pusakaningwati, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Cv. Nugraha Cipta Raharja. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 3(1), 123–136.
<https://bajangjournal.com/index.php/JCI/article/view/6529>

Zarkasi, A. C., Wardani, A. S., & Sucipto. (2022). Analisa User Experience Terhadap Fitur Di Aplikasi Zenius Menggunakan Heart Framework.

*METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika Dan Komputerisasi
Akuntansi*, 6(2), 174–179.

<https://doi.org/https://doi.org/10.46880/jmika.Vol6No2.pp174-179>