

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Syarif Hidayatullah, A. W. (2018). Perilaku Generasi Milenial Dalam Menggunakan Aplikasi Go-Food. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 240-249.
- [2] Nuryanti. (2013). Peran E-Commerce Untuk Meningkatkan Daya Saing Usaha Kecil Dan Menengah (UKM). *Jurnal Ekonomi, Volume 21*, Nomor 4.
- [3] Isroqmi, A. (n.d.). Pemilihan Software Aplikasi Untuk Pembuatan Media Pembelajaran Interaktif (Studi Kasus : Aplikasi PowerPoint).
- [4] Heni Rohaeni, N. M. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan . *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 2.
- [5] Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [6] Keller, P. K. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketigabelas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- [7] Musanto, T. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus pada CV.Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6 No. 2*, 123-136.
- [8] Lestari, T. A. (2021). Analisa Perbandingan Aplikasi Bukalapak, Tokopedia dan Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Pieces Framework.
- [9] Solahul Fajar B, V. S. (n.d.). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Website Sumeks Palembang Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA).
- [10] Heru Pudy Nugroho, J. L. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Dan Kepentingan Pengguna Aplikasi Sakti Dengan Pieces Framework. *Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik*, 93-104.
- [11] Sondakh, E. (2020). Salah Kaprah Pengujian Normalitas Dalam Analisis Persediaan Menggunakan Metode Probabilistik Sederhana. *Jurnal Logistik Bisnis*, Vol. 10 No. 1.
- [12] Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS . *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- [13] Hamdani, R. L. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.

- [14] Indrasari, Meithiana. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press. Surabaya Jawa Timur
- [15] Suzuki Syofian, T. S. (2015). Otomatisasi Metode Penelitian Skala Likert Berbasis Web. 2407-1846.
- [16] Rahardjo, M. (n.d.). Antara Konsep, Proposisi, Teori, Variabel dan Hipotesis dalam Penelitian.
- [17] Widhiarso, W. (2010). Pengembangan Skala Psikologi : Lima Kategori Respons ataukah Empat Kategori Respons ? .
- [18] Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.
- [19] Wahyuni, N. (2014). Gap Analysis. *Binus University*.
- [20] Mutiara Eka Puspita, S. M. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Platfrom Learnwise Dalam Pembinaan Kewirausahaan Di Institut Teknologi Indonesia Pada Masa Pandemi. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, Vol. 4 No. 5.
- [21] Suharyadi, B. (2021). *Importance Performance Analysis* Pengguna Aplikasi Grab Dengan Pieces Framework.