

## DAFTAR PUSTAKA

- Arakian, L. A. T., Darmawiguna, I. G. M., & Indradewi, I. G. A. A. D. (2023). *Evaluation of User Satisfaction Using the Pieces Framework in the Teman Bus Application*. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 19(1), 11-18.
- Armstrong, G., Adam, S., Denize, S., & Kotler, P. (2014). *Principles of marketing*. Pearson Australia.
- Artiane, L. (2020). *Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Pada Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Kapuas* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Aswari, A., & Qamar, N. (2018). *Menyembuhkan Atau Semakin Melukai: Perkembangan Teknologi Transportasi Umum Jalan Raya*. Academia edu.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed -3/E*. Pustaka Belajar.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). *Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran)*. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211-224.
- Danuri, P. P., Maisaroh, S., & Prosa, P. G. S. D. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan*.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia.
- Fatoni, A., Adi, K., & Widodo, A. P. (2020). *PIECES framework and importance performance analysis method to evaluate the implementation of information systems*. In *E3S Web of Conferences (Vol. 202, p. 15007)*. EDP Sciences.

Hariyanto, R. P. F., & Rachmawati, I. (2022). *Effect of E-Service Quality on Loyalty through Customer Satisfaction on Livin'Users by Mandiri*. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 5(1), 2581-5946.

Heizer, J., & Render, B. (2015). *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan - 11/E*. Jakarta: Salemba Empat.

Herjanto, E. (2007). *Manajemen Operasi (Edisi 3)*. Grasindo.

Hozairi, Furqon Wahyudi, & Muhsi Muhsi. (2023). *Penerapan Pieces Framework Untuk Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Bakamla Messenger*. *Jurnal Mnemonic*, 6(2), 129–134.

Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Refika Aditama.

Indriantoro, N. dan Supomo, B. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis – Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Jauzi, A, Asep M., Bagio N.K., Kurniawan M., & Wahyu N. (2011). *Riset Pemasaran dan Konsumen*. IPB Press.

Julia, M., & Alifah Jiddal Masyruroh. (2022). *Literature Review Determinasi Struktur Organisasi: Teknologi, Lingkungan Dan Strategi Organisasi*. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 383–395.

Kakihary, N. L. (2021). *Pieces Framework for Analysis of User Saticfaction Internet of Things-Based Devices*. *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(2), 243-252.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2018). *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks.

Luthfi, Perdana Respati. (2024). *BASE FESS PELANGI SEBAGAI RUANG AMAN KOMUNITAS LGBTQ+ (Analisis Strukturalisme Levi-Strauss Pada Ruang Digital) - eSkripsi Universitas Andalas*. *Unand.ac.id*.

- Nabila, L. N., Utama, F. P., Habibi, A. A., & Hidayah, I. (2023). Aksentuasi literasi pada gen-z untuk menyiapkan generasi progresif era revolusi industri 4.0. *Journal of Education Research*, 4(1), 28-36
- Noor, A. (2022). *Analisa Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia Menggunakan Metode PIECES Framework*. *Journal of Information System Research (JOSH)*.
- Nurbojatmiko, et al. (2019). *Penilaian Layanan Infrastruktur Seluler Berbasis Pengguna Menggunakan Framework Pieces (Studi Kasus: Pt. Xl Axiata Tbk Di Wilayah Bojong Sari, Kota Depok)*. *Sebatik* 23.1: 165-171.
- Purba, A.D., & Sihotang, J.I. (2023). *Analisa Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Daytrans Dengan Kerangka Kerja Pieces Framework*. *Jurnal Komtika (Komputasi dan Informatika)*.
- PuTI. (2014, March 18). Greeting | Green Campus Telkom University. [Telkomuniversity.ac.id](https://greencampus.telkomuniversity.ac.id/greeting/).
- Putri, N. K. A., & Indriyanti, A. D. (2021). *Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya*. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(2), 78-84.
- Rachman, N. D. A., & Hendayani, R. (2023). *THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF CASH RECYCLING ATM USERS WITH TECHNOLOGICAL OPTIMISM AS A MODERATING VARIABLE*. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 7(2).
- Rahayu E.M (2024, September 02). *Dari 500 ke 5.000: Perkembangan Pesat Sepeda Listrik Beam di Indonesia*. SWA. Retrieved from <https://swa.co.id/read/450192/dari-500-ke-5000-perkembangan-pesat-sepeda-listrik-beam-di-indonesia>.

- Sahabuddin, Romansyah. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*. Pustaka Taman Ilmu
- Sasongko, S. R. (2021). *Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran)*. *Jurnal ilmu manajemen terapan*, 3(1), 104-114.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach, -7/E*. New York: Wiley.
- Siregar, K., & Fachrurrozi, I. (2023). The Effect of Service Quality on Customer Complaints and Customer Loyalty Through Customer Satisfaction of ZALORA Indonesia E-commerce Website Users. *2023 International Conference on Digital Business and Technology Management (ICONDBTM)*, 3, 1–6.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suryani Kurnia Dewi, Prita Dellia, Wilda Orsidya Ananta, Alfadlilah Ilma, Retno Ayu Suhartanti, & Anwar, Moh. Darirul. (2024). *Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Shopee Menggunakan Metode Pieces Framework*. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(4), 7293–7298.
- Taufik, A., Sudarsono, G., Sudaryana, I. K., & Muryono, T. T. (2022). *Pengantar teknologi informasi*. Yayasan Drestanta Pelita Indonesia, 1-113.
- Tracxn. (2021, Agustus 17). *Beam*.Tracxn. Retrieved from [https://tracxn.com/d/companies/beam/\\_dDihczKrX\\_V680uiAQiTWP-pUKWtQAX4WLR-Cm1Nee4](https://tracxn.com/d/companies/beam/_dDihczKrX_V680uiAQiTWP-pUKWtQAX4WLR-Cm1Nee4)