



DAFTAR PUSTAKA

- AERA, APA, & NCME. (2014). *Standards for Educational and Psychological Testing*, Washington DC: American Educational Research Association
- Al-Emadi, K. A., Kassim, Z. A., & Razzaque, A. (2021). User friendly and user satisfaction model aligned with FinTech. *Innovative Strategies for Implementing FinTech in Banking*, 291–301. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-3257-7.ch017>
- Allen, M. S., Iliescu, D., & Greiff, S. (2022). Single Item Measures in Psychological Science: A Call to Action. *European Journal of Psychological Assessment*, 38(1), 1–5. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000699>
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berkybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Buana, W., & Sari, B. N. (2022). Analisis User Interface Meningkatkan Pengalaman Pengguna Menggunakan Usability Testing pada Aplikasi Android Course. *DoubleClick: Journal of Computer and Information Technology*, 5(2), 91. <https://doi.org/10.25273/doubleclick.v5i2.11669>
- Chao, C. M. (2019). Factors determining the behavioral intention to use mobile learning: An application and extension of the UTAUT model. *Frontiers in Psychology*, 10(JULY), 1–14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01652>
- Disastra, G. M., Suryawardani, B., & Sastika, W. (2019). *Website Atmosphere, Perceived Flow and Its Impact on Purchase Intention*. 65(1), 545–548. <https://doi.org/10.2991/icebef-18.2019.117>
- Gao, L., & Bai, X. (2014). Online consumer behaviour and its relationship to website atmospheric induced flow: Insights into online travel agencies in China. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(4), 653–665. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2014.01.001>
- Gojek (2024, 24 Februari). Gojek Kembali Jadi 20 Besar Perusahaan Yang Mengubah Dunia. Gojek.com [Official Website]. Diakses 17 Februari 2025, melalui <https://www.gojek.com/blog/gojek/Gojek-masuk-fortune>
- Goodstats. (2024, 14 Februari). Tren Aplikasi Ojek Online: Ada Potensi Terjadinya Penguasa Tunggal?. Goodstats.com [Official Website]. Diakses 19 Desember 2024, melalui <https://goodstats.id/article/tren-aplikasi-ojek-online-ada-potensi-terjadinya-penguasa-tunggal-plpfp>
- Goodstats. (2023, 29 Agustus). Sensus BPS: Saat ini Indonesia Didominasi Oleh Gen Z. Goodstats.com [Official Website]. Diakses 26 Maret 2025, melalui https://data.goodstats.id/statistic/sensus-bps-saat-ini-indonesia-didominasi-oleh-gen-z-n9kqv#google_vignette



Goodstats. (2024, 8 November) Preferensi Mobile Banking dan E-Wallet di kalangan Generasi Muda. Goodstats.com [Official Website]. Diakses 26 Maret 2025, melalui <https://goodstats.id/article/preferensi-mobile-banking-dan-e-wallet-di-kalangan-generasi-muda-OrBZG>

Griffin, J., & Lowenstein, M. W. (2001). Customer Win-Back. In *Statistical Methods in Customer Relationship Management*. <https://doi.org/10.1002/9781118349212.ch7>

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). Multivariate Data Analysis (Eighth Edition). In *Cengage Learning EMEA*. <https://doi.org/10.5117/2006.019.003.007>

Hartanto, S. (2024). Analisis penerapan UI / UX dalam aplikasi media sosial : Dampaknya terhadap keterlibatan pengguna dan loyalitas platform. 7(4). <https://doi.org/10.31004/jutin.v7i4.36161>

Hawa, S. D. (2022). User Interface dan Social Media Marketing Sebagai Pendorong Keputusan Pembelian pada E-Commerce Tokopedia. *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Peradaban (JSITP)*, 3(2), 57–60. www.jurnal.peradaban.ac.id

Hidayat, M. A., Rasyid, A., & Pasolo, F. (2024). Service Quality on Customer Loyalty: Mediation of Customer Satisfaction. *Advances in Business & Industrial Marketing Research*, 2(3), 150–163. <https://doi.org/10.60079/abim.v2i3.158>

Kotler P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). Marketing Management. In *Journal of Marketing* (Vol. 37, Issue 1). <https://doi.org/10.2307/1250781>

Kumparan. (2022, 2 November). Sejarah Gojek dan Perkembangannya dari Masa ke Masa. Kumparan.com [Online Newspaper]. Diakses 17 Februari 2025, melalui <https://kumparan.com/berita-terkini/sejarah-gojek-dan-perkembangannya-dari-masa-ke-masa-1zAYkqSP4I8/1>

LPEM FEB UI. (2024, 5 Juni). Riset LPEM FEB UI: GoTo Berkontribusi Signifikan Dorong 5 Sektor Penting Penggerak PDB Indonesia Tahun 2023. lpem.org [Official Website]. Diakses 17 Februari 2025, melalui <https://lpem.org/riset-lpem-feb-ui-goto-berkontribusi-signifikan-dorong-5-sektor-penting-penggerak-pdb-indonesia-tahun-2023/>

Maruf, T. I., Manaf, N. H. B. A., Haque, A. K. M. A., & Maulan, S. B. (2021). Factors Affecting Attitudes Towards Using Ride-Sharing Apps. *International Journal of Business, Economics and Law*, 25(2), 60–70. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13763494>

Matondang, A. O., & Hapsari, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan User Interface terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 2(2), 369–375. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v7i2.15877>

Mulyawan, A., Widiarini A. D. (2024, 23 September). Sukses Kembangkan GoTransit, Gojek Raih 2 Penghargaan DTKJ Awards 2024. money.kompas.com [Online Newspaper]. Diakses 17 Februari 2025, <https://money.kompas.com/read/2024/09/23/190739326/sukses-kembangkan-gotransit-gojek-raih-2-penghargaan-dtkj-awards-2024?page=all>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pramita, M. W., & Danibrata, A. (2021). Hedonic Value Dan Utilitarian Value Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Terhadap Behavior Intentions. *E-Jurnal Manajemen Tsm*, 1(1), 1–8. <http://jurnaltsm.id/index.php/ejmtsm>

Schindler, P. S. (2022). Business Research Methods 14th Edition. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).

Septanto, H., Hidayatullah, A., & Dirgantara, H. B. (2024). Analisis Pengaruh Fitur User interface Ramah Pengguna Terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan di Tokopedia. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 11(02), 79–85.

Siagian, D., & Sugiarto. (2006). Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi. PT Gramedia Pustaka Utama anggota IKAPI, Jakarta.

Siombing, V., & Yanris, G. J. (2020). Penerapan Aplikasi Dalam Mengolah Aset Desa (Studi Kasus : Kepenghuluan Sri Kayangan) 1). *Jurnal Mantik Penusa*, 4(1), 12–15.

Simamora, B. (2022). Decision, intention, expectation, willingness, and volition: Critics and comments. *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, 29(1), 1–15. <https://doi.org/10.46806/jep.v29i1.834>

Urba, M., Ramadhani, A., Afriani, A. P., & Suryanda, A. (2024). Generasi Z: Apa Gaya Belajar yang Ideal di Era Serba Digital? *DIAJAR: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 3(1), 50–56. <https://doi.org/10.54259/diajar.v3i1.2265>

Verkijika, S. F. (2020). Assessing the Role of Simplicity in the Continuous Use of Mobile Apps. *Journal of Organizational and End User Computing*, 32(4), 26–42. <https://doi.org/10.4018/joeuc.2020100102>

Viva. (n.d.). Profil Nadiem Makarim. VIVA.co.id [Online Newspaper]. Diakses 17 Februari 2025, melalui <https://www.viva.co.id/siapa/read/155-nadiem-makarim>

Wahyuni, A. S., & Dewi, A. O. . (2018). Persepsi Pemustaka Terhadap Desain Antarmuka Pengguna (User Interface) Aplikasi Perpustakaan Digital "Jogja" Berbasis Android. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, VII(1), 21–30. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/viewFile/22810/20855>

Wahyuni, R., & Irawan, Y. (2020). Aplikasi E-Book Untuk Aturan Kerja Berbasis Web Di Pengadilan Negeri Muara Bulian Kelas Ii Jambi. *Jurnal Ilmu Komputer*, 9(1), 20–26. <https://doi.org/10.33060/jik/2020/vol9.iss1.152>

Yulianto, A. R., Subariyanti, H., & Wardhana, A. K. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Oleh : 1). Andri Rizko Yulianto, *FTI-Sistem Informasi Akuntansi UBSI*. 22(2).

Zamri, K. Y., & Al Subhi, N. N. (2015). 10 User Interface Elements for Mobile Learning Application Development. *Proceedings of 2015 International Conference on Interactive Mobile Communication Technologies and Learning, IMCL 2015*, 44–50. <https://doi.org/10.1109/IMCTL.2015.7359551>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.