

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Analisis Keputusan Konsumen dalam Pembelian Peci Songkok Wadimor di Platform E-Commerce Shopee, maka dapat disimpulkan beberapa temuan utama sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis tematik menggunakan NVivo 14, ditemukan lima tema utama yang paling sering muncul dalam kolom ulasan produk Wadimor, yaitu: nilai dan harga (9,34%), kualitas produk (7,22%), harga dan nilai, pelayanan penjual (7,31%), pengiriman (10,14%), dan ukuran produk (10,59%). Tema-tema tersebut mencerminkan aspek-aspek penting yang menjadi perhatian konsumen dalam menilai peci/songkok Wadimor di platform e-commerce, baik dari segi kenyamanan, presisi ukuran, nilai harga, hingga proses layanan penjual dan pengiriman.
2. Berdasarkan hasil analisis sentimen terhadap ulasan peci songkok Wadimor di Shopee, ditemukan bahwa tema Harga dan Nilai didominasi sentimen positif, menandakan konsumen merasa harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk, terutama karena adanya promosi dan harga yang terjangkau. Pada tema Kualitas Produk didominasi ulasan positif akan tetapi masih terdapat ulasan negatif walaupun tidak sebanyak positif, sementara itu, Pelayanan Penjual memperoleh sentimen positif dan ulasan negatif banyak tertuju kepada sub tema tentang penanganan return yang

cukup tinggi hal ini menjadi perhatian khusus bagi wadimor agar memperbaiki regulasi pengembalian barang atau return dari konsumen. Tema Pengiriman juga dinilai baik oleh konsumen, meskipun proporsinya tidak terlalu besar. Terakhir, Ukuran Produk sektor ini yang menjadi perhatian khusus karna tinggi nya sentimen negatif walupun sentimen positif juga banyak, konsumen menilai tabel panduan ukuran yang masih banyak salah sehingga membuat konsumen salah ukuran dan berujung return atau ulasan negatif.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis menghadapi beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya:

1. Sumber Data Terbatas pada Ulasan E-Commerce, Penelitian ini hanya menggunakan ulasan konsumen dari platform Shopee sebagai sumber data utama. Hal ini membatasi generalisasi hasil karena tidak semua konsumen memberikan ulasan setelah pembelian, dan sebagian ulasan juga bersifat singkat atau kurang informatif.
2. Tidak Ada Klasifikasi Berdasarkan Karakteristik Konsumen, Data ulasan yang dianalisis tidak mengandung informasi demografis seperti usia, jenis kelamin, atau latar belakang sosial ekonomi pembeli. Padahal, karakteristik tersebut dapat mempengaruhi preferensi dan kepuasan terhadap produk peci Wadimor.

3. Keterbatasan Waktu Pengambilan Data Pengumpulan, data ulasan dilakukan dalam periode tertentu dan tidak mencakup perubahan sentimen konsumen dari waktu ke waktu. Dengan demikian, hasil penelitian ini merepresentasikan kondisi pada saat data diambil dan mungkin belum mencerminkan dinamika persepsi konsumen di masa mendatang.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti memberikan beberapa saran dan masukan yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi produsen maupun penjual peci songkok Wadimor:

- 1 Peningkatan Informasi Produk yang Edukatif dan Akurat Diperlukan penyajian informasi produk yang lebih lengkap dan edukatif, terutama terkait ukuran, jenis bahan, dan keunggulan produk. Hal ini akan membantu konsumen dalam mengambil keputusan pembelian yang lebih tepat dan mengurangi kemungkinan ketidaksesuaian ekspektasi.
- 2 Optimalisasi Pengalaman Belanja di Platform E-Commerce Penjual disarankan untuk lebih memperhatikan aspek layanan seperti kecepatan pengiriman, kualitas kemasan, serta respons terhadap pertanyaan atau keluhan konsumen. Penggunaan fitur-fitur pendukung salah satunya *video review*, *live shopping*, dan *size chart* interaktif juga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, Ralph. Sinergitas Pemasaran Ikm Songkok, 2023.
- Agritika, Dayinta Fitriani, Hartoyo Hartoyo, and Budi Suharjo. "The The Effect of E-Service Quality Through Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty of Klikindomaret Users." *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship* 10, no. 1 (2024): 203–13. <https://doi.org/10.17358/ijbe.10.1.203>.
- AlMuhayfith, Sara, and Hani Shaiti. "The Impact of Enterprise Resource Planning on Business Performance: With the Discussion on Its Relationship with Open Innovation." *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 6, no. 3 (2024). <https://doi.org/10.3390/JOITMC6030087>.
- Chatterjee, Oishik, Jaidam Ram Tej, and Narendra Varma Dasaraju. *Incorporating Customer Reviews in Size and Fit Recommendation Systems for Fashion E-Commerce. Proceedings of SIGIR ECom '22, SIGIR Workshop on ECommerce (SIGIR ECom '22)*. Vol. 1. Association for Computing Machinery, 2022. <http://arxiv.org/abs/2208.06261>.
- Dwi Kristanto, Yosep, and Russasmita Sri Padmi. "Analisis Data Kualitatif: Penerapan Analisis Jejaring Untuk Analisis Tematik Yang Cepat , Transparan , Dan Teliti." *Jurnal Koridor* 1, no. 5 (2020): 1–21.
- Fauzi, A, and S Nuraini. *Analisis Tematik Dalam Penelitian Pendidikan Kualitatif. Jurnal Penelitian Pendidikan*. Vol. 14, 2024.
- Kartikasari, Didin, Zainul Arifin, Kadarisman Hidayat, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Mie Instan, Merek Indomie, and Keputusan Pembelian. "Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian," 2023, 1–8.
- Minarti, Sri Ningsih, and Waseso Segoro. "The Influence of Customer Satisfaction, Switching Cost and Trusts in a Brand on Customer Loyalty – The Survey on Student as Im3 Users in Depok, Indonesia." *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 143 (2024): 1015–19. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.546>.
- Nurfadillah, Ariani. "Dampak Islamic Marketing Mix Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Pengguna Shopee Mahasiswi Unissula Semarang)," 2024.
- Qiu, Keda, and Liyi Zhang. "How Online Reviews Affect Purchase Intention: A Meta-Analysis across Contextual and Cultural Factors." *Data and Information Management* 8, no. 2 (2024): 100058. <https://doi.org/10.1016/j.dim.2023.100058>.
- Salim, Febrina Kenny, and Catherine. "Pengaruh Customer Experience Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Journal of Chemical Information and Modeling* 1, no. 1 (2024): 1689–99.
- Şenlikci, M., and A. Gulc. "Impact of Delivery Service Quality on Customer

- Satisfaction in Online Shopping.” *Akademia Zarządzania* 7, no. 2 (2023): 272–96. <https://doi.org/10.24427/az-2023-0026>.
- Setyo, Purnomo Edwin. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen ‘Best Autoworks.’” *Performa* 1, no. 6 (2021): 755–64. <https://doi.org/10.37715/jp.v1i6.404>.
- Suwanto, Vanessa Leviane, Diondre Theodore, Asriah Syam, and Elia Ardyan. “Peran Mediasi Kepercayaan Pelanggan Di E-Commerce: Kepuasan Pembayaran, Kepuasan Setelah Pengiriman Dan Sikap Pelanggan.” *Nobel Management Review* 6, no. 1 (2025): 16–32. <https://doi.org/10.37476/nmar.v6i1.5080>.
- Wati, Dwi Wahyuni Rahma, Naning Fatmawatie, and Nilna Fauza. “Pengaruh Customer Satisfaction Dan Customer Trust Terhadap Customer Loyalty Produk Krim Pelembab Wajah Fair & Lovely.” *Istithmar: Jurnal Studi Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (2020): 50–71. <https://doi.org/10.30762/istithmar.v4i1.4>.
- Adolph, Ralph. *Sinergitas PEMASARAN IKM Songkok*, 2023.
- Agritika, Dayinta Fitriani, Hartoyo Hartoyo, and Budi Suharjo. “The The Effect of E-Service Quality Through Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty of Klikindomaret Users.” *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship* 10, no. 1 (2024): 203–13. <https://doi.org/10.17358/ijbe.10.1.203>.
- AlMuhayfith, Sara, and Hani Shaiti. “The Impact of Enterprise Resource Planning on Business Performance: With the Discussion on Its Relationship with Open Innovation.” *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 6, no. 3 (2024). <https://doi.org/10.3390/JOITMC6030087>.
- Chatterjee, Oishik, Jaidam Ram Tej, and Narendra Varma Dasaraju. *Incorporating Customer Reviews in Size and Fit Recommendation Systems for Fashion E-Commerce. Proceedings of SIGIR ECom’22, SIGIR Workshop on ECommerce (SIGIR ECom’22)*. Vol. 1. Association for Computing Machinery, 2022. <http://arxiv.org/abs/2208.06261>.
- Dwi Kristanto, Yosep, and Russasmita Sri Padmi. “Analisis Data Kualitatif: Penerapan Analisis Jejaring Untuk Analisis Tematik Yang Cepat , Transparan , Dan Teliti.” *Jurnal Koridor* 1, no. 5 (2020): 1–21.
- Fauzi, A, and S Nuraini. *Analisis Tematik Dalam Penelitian Pendidikan Kualitatif. Jurnal Penelitian Pendidikan*. Vol. 14, 2024.
- Kartikasari, Didin, Zainul Arifin, Kadarisman Hidayat, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Mie Instan, Merek Indomie, and Keputusan Pembelian. “Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian,” 2023, 1–8.
- Minarti, Sri Ningsih, and Waseso Segoro. “The Influence of Customer Satisfaction, Switching Cost and Trusts in a Brand on Customer Loyalty – The Survey on Student as Im3 Users in Depok, Indonesia.” *Procedia - Social and Behavioral*

- Sciences* 143 (2024): 1015–19. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.546>.
- Nurfadillah, Ariani. “Dampak Islamic Marketing Mix Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Pengguna Shopee Mahasiswi Unissula Semarang),” 2024.
- Qiu, Keda, and Liyi Zhang. “How Online Reviews Affect Purchase Intention: A Meta-Analysis across Contextual and Cultural Factors.” *Data and Information Management* 8, no. 2 (2024): 100058. <https://doi.org/10.1016/j.dim.2023.100058>.
- Salim, Febrina Kenny, and Catherine. “Pengaruh Customer Experience Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 1, no. 1 (2024): 1689–99.
- Şenlikci, M., and A. Gulc. “Impact of Delivery Service Quality on Customer Satisfaction in Online Shopping.” *Akademia Zarządzania* 7, no. 2 (2023): 272–96. <https://doi.org/10.24427/az-2023-0026>.
- Setyo, Purnomo Edwin. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen ‘Best Autoworks.’” *Performa* 1, no. 6 (2021): 755–64. <https://doi.org/10.37715/jp.v1i6.404>.
- Suwanto, Vanessa Leviane, Diondre Theodore, Asriah Syam, and Elia Ardyan. “Peran Mediasi Kepercayaan Pelanggan Di E-Commerce: Kepuasan Pembayaran, Kepuasan Setelah Pengiriman Dan Sikap Pelanggan.” *Nobel Management Review* 6, no. 1 (2025): 16–32. <https://doi.org/10.37476/nmar.v6i1.5080>.
- Wati, Dwi Wahyuni Rahma, Naning Fatmawatie, and Nilna Fauza. “Pengaruh Customer Satisfaction Dan Customer Trust Terhadap Customer Loyalty Produk Krim Pelembab Wajah Fair & Lovely.” *Istithmar: Jurnal Studi Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (2020): 50–71. <https://doi.org/10.30762/istithmar.v4i1.4>.
- Adhi Putra, Aluisius Dwiki. “Analisis Sentimen Pada Ulasan Pengguna Aplikasi Bibit Dan Bareksa Dengan Algoritma KNN.” *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)* 8, no. 2 (2021): 636–46. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i2.962>.
- Adolph, Ralph. “Teori Konfirmasi Harapan (Expectation Confirmation Theory),” 2022, 1–23.
- Bagaskara, Doni Yusuf, and Rohmadi Rohmadi. “Analisis SWOT Potensi Halal Tourism Di Indonesia Dengan NVivo: Studi Literature Review.” *Journal of Economics Research and Policy Studies* 4, no. 1 (2024): 1–15. <https://doi.org/10.53088/jerps.v4i1.784>.
- Fahmi, Saifuddin. “Pengaruh Nilai, Manfaat Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Niat Untuk Beralih (Studi Pada Pengguna Uang Elektronik Di Jawa Timur).” *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 6, no. 4 (2023):

544–58. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v6i4.309>.

- Hadissa, Nur. “Pengaruh Islamic Branding Dan Lifestyle Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion Muslimah Di Kota Makassar Dengan Celebrity Endorsement Sebagai Variabel Moderating,” 2023, 1–186.
- Hadiwijaya, Dody. “Kopiah/Peci Sebagai Salah Satu Atribut Identitas Bangsa Indonesia.” *Journal of Applied Science (Japs)* 1, no. 2 (2019): 031–040. <https://doi.org/10.36870/japps.v1i2.50>.
- Harli, Izzatul Islami, Ali Mutasowifin, and M. Syaefudin Andrianto. “Pengaruh Online Consumer Review Dan Rating Terhadap Minat Beli Produk Kesehatan Pada E-Marketplace Shopee Selama Masa Pandemi COVID-19.” *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 4, no. 4 (2021): 558–72. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v4i4.205>.
- Helmayanti, Sheva Aditya, Faqih Hamami, and Riska Yanu Fa’rifah. “Penerapan Algoritma Tf-Idf Dan Naïve Bayes Untuk Analisis Sentimen Berbasis Aspek Ulasan Aplikasi Flip Pada Google Play Store.” *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi* 4, no. 3 (2023): 1822–34. <https://doi.org/10.35870/jimik.v4i3.415>.
- Ilmiyah, Kholifatul, and Indra Krishernawan. “Pengaruh Ulasan Produk, Kemudahan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee Di Mojokerto.” *Maker: Jurnal Manajemen* 6, no. 1 (2020): 31–42. <https://doi.org/10.37403/mjm.v6i1.143>.
- Indah Handaruwati. “Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kuliner Lokal Soto Mbok Geger Pedan Klaten.” *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis Dan Manajemen* 3, no. 2 (2021): 16–33. <https://doi.org/10.52005/bisnisan.v3i2.45>.
- Insan, Moh Khoirul, Umi Hayati, and Odi Nurdiawan. “Analisis Sentimen Aplikasi Primo Pada Ulasan Pengguna Di.” *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika* 7, no. 1 (2023): 478–83.
- Kristian, D M. “Perilaku Loyalitas Konsumen AC Merk XYZ: Kombinasi Expectation-Confirmation Theory, Kepuasan–Loyalitas, Dan Reputasi Merek,,” 2020. <http://repository.its.ac.id/77367/>.
- Lavianto, Sephy, and I Wayan Diana Putra Adnyana. “Analisa Sentimen Terhadap Review Layanan Fintech Dengan Metode Naive Bayes Classifier.” *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer* 8, no. 1 (2022): 43–51. <https://doi.org/10.36002/jutik.v8i1.1582>.
- Lokal, Budaya, D I Kabupaten, and Hendrawati Hamid. “Peran Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Sdm Perajin Ukm Songkok Recca Sebagai Produk Budaya Lokal Di Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan.” *Economos: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 6 (2023): 286–93. <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1417/%0Ahttp://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1417/1/ARTIKEL-CINTA%28 SONGKOK RECCA%29 DES-23.pdf>.
- Nasir, Muhammad. “Evaluasi Penerimaan Teknologi Informasi Mahasiswa Di

- Palembang Menggunakan Model UTAUT.” *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*, no. 12 (2020): 36–40.
- Onassis, Sherla, Tasik Utama, and Sutarno. “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Keputusan Pembelian.” *Journal of Trends Economics and Accounting Research* 4, no. 3 (2024): 647–53. <https://doi.org/10.47065/jtear.v4i3.1043>.
- Pali, Kecamatan Abab Kabupaten. “Metodologi Penelitian,” 2000, 57–63.
- Rahayu, Sri, Yumarlin MZ, Jemmy Edwin Bororing, and Rahmat Hadiyat. “Implementasi Metode K-Nearest Neighbor (K-NN) Untuk Analisis Sentimen Kepuasan Pengguna Aplikasi Teknologi Finansial FLIP.” *Edumatic: Jurnal Pendidikan Informatika* 6, no. 1 (2022): 98–106. <https://doi.org/10.29408/edumatic.v6i1.5433>.
- ROMEL JUWINSKI FREDDY. “Motif Dan Pengaruh Raksasa E-Commerce Alibaba Dalam Geliat Pasar E-Commerce Di Indonesia,” 2021.
- Sahroni, Firman, Mifathul Hasanah, and Salahudin Rijal Arifin. “Analisis Minat Menggunakan Aplikasi Flip . Id Dalam Perspektif Maqashid Syariah Dan Tinjauan Technology Acceptance Model (TAM)” 8, no. 03 (2022): 3254–63.
- Stefanie, Karina, and Natalia Yeti Puspita. “Uji Reliabilitas Sendai Framework for Disaster Risk Reduction Dalam Rehabilitasi Kawasan Ekonomi Khusus Tanjung Lesung.” *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 28, no. 1 (2021): 203–26. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol28.iss1.art10>.
- Tokopedia, D I. “Analisis Pengaruh Online Customer Review Dan Rating Terhadap Minat Beli Produk Elektronik Di Tokopedia” 2, no. 1 (2021).
- Utami, Yulia. “Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Instrumen Penilaian Kinerja Dosen.” *Jurnal Sains Dan Teknologi* 4, no. 2 (2023): 21–24. <https://doi.org/10.55338/saintek.v4i2.730>.
- Utomo, Heru, Eriq Muh, Adams Jonemaro, and Mahardeka Tri Ananta. “Perbandingan Usability Aplikasi Taxi Online Android (Grabcar Dan Uber) Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* Vol. 1, no. 12 (2021): 1708–17.
- Wibowo, Ari Susanto. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Di Kota Purwokerto*, 2021.
- Zakaria, Lalu Muhammad Ali, Agus Abhi Purwoko, and Saprizal Hadisaputra. “Pengembangan Bahan Ajar Kimia Berbasis Masalah Dengan Pendekatan Brain Based Learning: Validitas Dan Reliabilitas.” *Jurnal Pijar Mipa* 15, no. 5 (2020): 554–57. <https://doi.org/10.29303/jpm.v15i5.2258>.
- Adhi Putra, Aluisius Dwiki. “Analisis Sentimen Pada Ulasan Pengguna Aplikasi Bibit Dan Bareksa Dengan Algoritma KNN.” *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)* 8, no. 2 (2021): 636–46.

<https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i2.962>.

- Adolph, Ralph. "Teori Konfirmasi Harapan (Expectation Confirmation Theory)," 2022, 1–23.
- Bagaskara, Doni Yusuf, and Rohmadi Rohmadi. "Analisis SWOT Potensi Halal Tourism Di Indonesia Dengan NVivo: Studi Literature Review." *Journal of Economics Research and Policy Studies* 4, no. 1 (2024): 1–15. <https://doi.org/10.53088/jerps.v4i1.784>.
- Fahmi, Saifuddin. "Pengaruh Nilai, Manfaat Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Niat Untuk Beralih (Studi Pada Pengguna Uang Elektronik Di Jawa Timur)." *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 6, no. 4 (2023): 544–58. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v6i4.309>.
- Hadissa, Nur. "Pengaruh Islamic Branding Dan Lifestyle Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion Muslimah Di Kota Makassar Dengan Celebrity Endorsement Sebagai Variabel Moderating," 2023, 1–186.
- Hadiwijaya, Dody. "Kopiah/Peci Sebagai Salah Satu Atribut Identitas Bangsa Indonesia." *Journal of Applied Science (Japs)* 1, no. 2 (2019): 031–040. <https://doi.org/10.36870/japps.v1i2.50>.
- Harli, Izzatul Islami, Ali Mutasowifin, and M. Syaefudin Andrianto. "Pengaruh Online Consumer Review Dan Rating Terhadap Minat Beli Produk Kesehatan Pada E-Marketplace Shopee Selama Masa Pandemi COVID-19." *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 4, no. 4 (2021): 558–72. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v4i4.205>.
- Helmayanti, Sheva Aditya, Faqih Hamami, and Riska Yanu Fa'rifah. "Penerapan Algoritma Tf-Idf Dan Naïve Bayes Untuk Analisis Sentimen Berbasis Aspek Ulasan Aplikasi Flip Pada Google Play Store." *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi* 4, no. 3 (2023): 1822–34. <https://doi.org/10.35870/jimik.v4i3.415>.
- Ilmiyah, Kholifatul, and Indra Krishernawan. "Pengaruh Ulasan Produk, Kemudahan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee Di Mojokerto." *Maker: Jurnal Manajemen* 6, no. 1 (2020): 31–42. <https://doi.org/10.37403/mjm.v6i1.143>.
- Indah Handaruwati. "Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kuliner Lokal Soto Mbok Geger Pedan Klaten." *Jurnal Bisnisan : Riset Bisnis Dan Manajemen* 3, no. 2 (2021): 16–33. <https://doi.org/10.52005/bisnisan.v3i2.45>.
- Insan, Moh Khoirul, Umi Hayati, and Odi Nurdiawan. "Analisis Sentimen Aplikasi Primo Pada Ulasan Pengguna Di." *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika* 7, no. 1 (2023): 478–83.
- Kristian, D M. "Perilaku Loyalitas Konsumen AC Merk XYZ: Kombinasi Expectation-Confirmation Theory, Kepuasan-Loyalitas, Dan Reputasi Merek,," 2020. <http://repository.its.ac.id/77367/>.

- Lavianto, Sephy, and I Wayan Diana Putra Adnyana. "Analisa Sentimen Terhadap Review Layanan Fintech Dengan Metode Naive Bayes Classifier." *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer* 8, no. 1 (2022): 43–51. <https://doi.org/10.36002/jutik.v8i1.1582>.
- Lokal, Budaya, D I Kabupaten, and Hendrawati Hamid. "Peran Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Sdm Perajin Ukm Songkok Recca Sebagai Produk Budaya Lokal Di Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan." *Economos: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 6 (2023): 286–93. <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1417/%0Ahttp://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1417/1/ARTIKEL-CINTA%28 SONGKOK RECCA%29 DES-23.pdf>.
- Nasir, Muhammad. "Evaluasi Penerimaan Teknologi Informasi Mahasiswa Di Palembang Menggunakan Model UTAUT." *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*, no. 12 (2020): 36–40.
- Onassis, Sherla, Tasik Utama, and Sutarno. "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Keputusan Pembelian." *Journal of Trends Economics and Accounting Research* 4, no. 3 (2024): 647–53. <https://doi.org/10.47065/jtear.v4i3.1043>.
- Pali, Kecamatan Abab Kabupaten. "Metodologi Penelitian," 2000, 57–63.
- Rahayu, Sri, Yumarlin MZ, Jemmy Edwin Bororing, and Rahmat Hadiyat. "Implementasi Metode K-Nearest Neighbor (K-NN) Untuk Analisis Sentimen Kepuasan Pengguna Aplikasi Teknologi Finansial FLIP." *Edumatic: Jurnal Pendidikan Informatika* 6, no. 1 (2022): 98–106. <https://doi.org/10.29408/edumatic.v6i1.5433>.
- ROMEL JUWINSKI FREDDY. "Motif Dan Pengaruh Raksasa E-Commerce Alibaba Dalam Geliat Pasar E-Commerce Di Indonesia," 2021.
- Sahroni, Firman, Mifathul Hasanah, and Salahudin Rijal Arifin. "Analisis Minat Menggunakan Aplikasi Flip . Id Dalam Perspektif Maqashid Syariah Dan Tinjauan Technology Acceptance Model (TAM)" 8, no. 03 (2022): 3254–63.
- Stefanie, Karina, and Natalia Yeti Puspita. "Uji Reliabilitas Sendai Framework for Disaster Risk Reduction Dalam Rehabilitasi Kawasan Ekonomi Khusus Tanjung Lesung." *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 28, no. 1 (2021): 203–26. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol28.iss1.art10>.
- Tokopedia, D I. "Analisis Pengaruh Online Customer Review Dan Rating Terhadap Minat Beli Produk Elektronik Di Tokopedia" 2, no. 1 (2021).
- Utami, Yulia. "Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Instrumen Penilaian Kinerja Dosen." *Jurnal Sains Dan Teknologi* 4, no. 2 (2023): 21–24. <https://doi.org/10.55338/saintek.v4i2.730>.
- Utomo, Heru, Eriq Muh, Adams Jonemaro, and Mahardeka Tri Ananta. "Perbandingan Usability Aplikasi Taxi Online Android (Grabcar Dan Uber) Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* Vol. 1, no. 12 (2021): 1708–17.

Wibowo, Ari Susanto. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Di Kota Purwokerto*, 2021.

Zakaria, Lalu Muhammad Ali, Agus Abhi Purwoko, and Saprizal Hadisaputra. "Pengembangan Bahan Ajar Kimia Berbasis Masalah Dengan Pendekatan Brain Based Learning: Validitas Dan Reliabilitas." *Jurnal Pijar Mipa* 15, no. 5 (2020): 554–57. <https://doi.org/10.29303/jpm.v15i5.2258>.

