

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, S., & Wijaya, M. (2018). Metode Mimicry-Memorization (Mim-Mem Method) Dalam Meningkatkan Penguasaan Mufrodat Peserta Didik Di Madrasah. *Jurnal Studi Keislaman Dan Ilmu Pendidikan*, 6(1), 90–110. <https://doi.org/10.36088/palapa.v6i1.61>
- Alfidella, S., Kusumo, D. S., & Suwawi, D. D. J. (2015). Pengukuran Usability I-Caring Berbasis Iso 9241-11 Dengan Menggunakan Partial Least Square (Pls). *Proceedings Of Engineering*, 2(1), 1747–1735.
- Anisah, A. (2014). Pengaruh Pembelajaran Kooperatif Tipe Giving Question And Answer Untuk Meningkatkan Tingkat Kemampuan Analisis Siswa Pada Mata Ekonomi (Studi Pada Siswa Kelas Xi Ips 4 Sman 1 Tukdana). *Jurnal Logika*.
- Ari, I. A. G. R. P., & Astiti, D. P. (2014). Peran Persepsi Individu Terhadap Asuransi Dan Model Kepercayaan Kesehatan Dalam Pengambilan Keputusan Menggunakan Asuransi Jiwa. *Psikologi Udayana*, 1(2), 381–388.
- Ariani, Fenti, Sinaga, S., & Thamrin, T. (2017). Aplikasi Kepma Untuk Mengukur Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Servqual Berbasis Android. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi Dan Teknologi*, 1(1), 19.
- Ariani, Fifi, Bachri, S., & Suardi. (2019). Pengaruh E - Service Quality Terhadap Customer Satisfaction , Trust , Dan Dampaknya Pada Repeat Usage Pada Bni Mobile Banking Di Kantor Cabang Palu. *Jurnal Katalogis*, 162–167.
- Assegaff, S. (2017). Analisis Perilaku User Pada Pemanfaatan Layanan Pemesanan Tiket Online Pada Aplikasi Mobile (Prespektif Kepercayaan Dan Resiko Oleh Konsumen). *Jurnal Manajemen Teknologi*, 16(1), 62–80. <https://doi.org/10.12695/jmt.2017.16.1.5>
- Avrizal, R. (2015). Kajian Kesuksesan Sistem Informasi Berbasis Partial Least Square terhadap Kinerja Agent Telemarketing. *Faktor Exacta*, 8(4), 359–368.
- Basri, S. (2012). *Metode Analisis Kualitas Pelayanan Parasuraman Zeithaml Berry*.
- Beatrix, M., & Wiguna, I. P. A. (2014). Analisa Pengaruh Change Order Terhadap Biaya, Waktu Dan Mutu Proyek Konstruksi Di Surabaya. *Prosiding Seminar*

*Nasional Manajemen Teknologi Xx*, 1–7.

- Cahyadi, D. (2010). Pemanfaatan Fitur Tunneling Menggunakan Virtual Interface Eoip Di Mikrotikrouteros Untuk Koneksi Bridging Antar Kantor Melalui Jaringan Adsl Telkom Speedy. *Jurnal Informatika Mulawarman*, 5(2), 50–54.
- Christian, Y., Harimurti, & Wijatmiko, I. (2017). Pemodelan Peningkatan Akurasi Estimasi Biaya Dengan Metode Structural Equation Modeling- Partial Least Square Pada Proyek Jalan Provinsi Kalimantan Tengah. *Jurnal Rekayasa Sipil*.
- Deo, P. G. E., Sanjaya, R., & Linda. (2017). Analisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan Ipa. *Journal Of Accounting And Business Studies*, 2(1), 1–19.
- Ekawati, A. (2016). Penggunaan Software Geogebra Dan Microsoft Mathematic Dalam Pembelajaran Matematika. *Jurnal Pendidikan Matematika*.
- Fau, A., Mesran, & Ginting, G. L. (2017). Analisa Perbandingan Boyer Moore Dan Knuth Morris Pratt Dalam Pencarian Judul Buku Menerapkan Metode Perbandingan Eksponensial ( Studi Kasus : Perpustakaan Stmik Budi Darma ). *Jurnal Times (Technology Informatics & Computer System)*, 6(1), 12–22.
- Febrianta, A., & Indrawati. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bca Di Kota Bandung. *E-Proceeding Of Management*, 3(3), 2879–2885.
- Fitriani, N., Deoranto, P., Agustin, W., & Dania, P. (2013). Analisis Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja ( K3 ) Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja Dengan Metode Partial Least Square ( Studi Kasus Di Pt . Surya Pratista Utama Sidoarjo ). *Jurnal Industria*, 2(2), 93–105.
- Franedy, R. (2019). Survei: Pengguna Internet Di Ri Tembus 171,17 Juta Jiwa.
- Gunarto, M. (2009). Pengertian Servqual.
- Hidayati, Z. N., & Setyorini, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Kantor Pos.Apk (Studi Pada Pengguna Kantor Pos.Apk). *Journal Portofolio*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/Cbo9781107415324.004>
- Hilmy, M. F., & Hidayat, R. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus Aplikasi Myindihome Di Bandung Tahun*

2018 ).

- Irwansyah, A., & Mappadeceng, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Toko On Line Buka Lapak. *Jurnal Manajemen Dan Sains*, 3(2), 137–145.
- Istiningrum, & Esfandari, D. A. (2019). Jurnal Bisnis Dan Manajemen Universitas Merdeka Malang. *Bisnis Dan Manajemen Universitas Merdeka Malang*.
- Iswanca, R., Rachmawati, I., & Prabowo, F. S. A. (2016). Pengaruh E-Service Quality Aplikasi Garuda Indonesia Terhadap Customer Satisfaction Garuda Indonesia. *E-Proceeding Of Management*.
- Jamily, & Harisuddin, M. (2018). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Laundry Thoyyiba Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment*.
- Jati, W. R. (2016). Cyberspace, Internet, Dan Ruang Publik Baru: Aktivisme Online Politik Kelas Menengah Indonesia. *Jurnal Pemikiran Sosiologi*, 3(1), 25. <https://doi.org/10.22146/jps.v3i1.23524>
- Jawas, Fiti Kaemla Effendi, & Abdullah. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Bni Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Pengguna Bni Internet Banking Di Kota Bandung) Tahun 2015. *E-Proceeding Of Management*, 2(2), 1095–1102.
- Jimanto, R. B., & Kunto, Y. S. (2014). Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–7.
- Jonathan, H. (2013). Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty Pt Bayu Buana Travel Tbk. *The Winners*, 4.
- Josephine, A., & Harjanti, D. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Produksi Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pt. Trio Corporate Plastic (Tricopla). *Jurnal Agora*, 5(3), 1–8.

- Junaidi, A. (2015). Internet Of Things , Sejarah , Teknologi Dan Penerapannya. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, 1(August 2015), 62–66.
- Kesuma, D. P. (2014). Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual. *Jurnal Seminar Nasional Informatika*.
- Konco. (2016). *Pengertian Service Quality Atau Kualitas Layanan Menurut Beberapa Ahli*.
- Kusna, I., & Setijani, E. (2018). Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan, Growth Opportunity Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Struktur Modal Dan Nilai Perusahaan. *Jurnal Managemen & Kewirausahaan*, 93–102.
- Laricha, L., Saryatmo, A., & Avilla, L. (2017). Analisis Kualitas Layanan Pada Perusahaan Jasa Travel Agent Berbasis E-Commerce Dengan Metode E-Servqual Dan Quality Function Deployment. *Business Management Journal*, 13(2), 177–192. <https://doi.org/10.30813/Bmj.V13i2.919>
- Lauren, J. (2017). Pengaruh Kompensasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Pt . “ X .” *Agora*, 5(1), 8.
- Laurent, F. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora*, 4.
- Linda, M. R., Megawati, & Japriska, Y. (2014). Analisis Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Dengan Menggunakan Partial Least Square (Pls). *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*.
- Maryuliana, Subroto, I. M. I., & Haviana, S. F. C. (2016). Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan Di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert. *Jurnal Transistor Elektro Dan Informatika*.
- Mudjiyanto, B. (2012). Literasi Internet Dan Partisipasi Politik Masyarakat Pemilih Dalam Aktifitas Pemanfaatan Media Baru. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 16(1), 1. <https://doi.org/10.31445/Jskm.2012.160101>

- Nugraha, L., Yuniar, & Harsono, A. (2015). Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality ( Servqual ) Di Lbpp Lia Martadinata Kota Bandung. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Jurusan*, 3.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung Januar. *Derema (Development Research Of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265. <https://doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>
- Prasastono, N., & Pradapa, S. Y. F. (2012). Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. *Jurnal Kepariwisataaan*.
- Prasetya, A. Y., & Wardati, E. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Manajemen Penanganan Keluhan Pelanggan Dan E-Service Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna E-Commerce C2c Bukalapak). *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi Terapan*, 9(November), 146–154.
- Purwaningsih, R., & Kusuma Damar, P. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Usaha Kecil Dan Menengah (Ukm) Dengan Metode Structural Equation Modeling (Studi Kasus Ukm Berbasis Industri Kreatif Kota Semarang). *E-Journal Undip*, 1(1), 7–12. Retrieved From [https://publikasiilmiah.unwahas.ac.id/index.php/prosiding\\_snst\\_ft/article/view/1113](https://publikasiilmiah.unwahas.ac.id/index.php/prosiding_snst_ft/article/view/1113)
- Putra, W. A. M., Wardana, M., & Sukaatmadja, P. G. (2016). Pengaruh E-Servqual Terhadap Customer Satisfaction, Trust, Dan Word Of Mouth Peserta Bpjs Ketenagakerjaan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udanaya*, 51–69.
- Putriandari, A. S. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Telkom Speedy Di Semarang. 1–50.
- Rozandy, R. A., Santoso, I., & Putri, S. A. (2012). Analisis Variabel – Variabel Yang Mempengaruhi Tingkat Adopsi Teknologi Dengan Metode Partial Least Square (Studi Kasus Pada Sentra Industri Tahu Desa Sendang, Kec. Banyakan, Kediri). *Jurnal Industria*, 1(3).

- Santika, I. W., & Pramudana, K. A. S. (2018). Peran Mediasi E-Satisfaction Pada Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Situs Online Travel Di Bali. *Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 1(3), 278–289. <https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i3.35>
- Sarwono, J. (2012). Mengenal Pls-Sem. *Andi Offset*, P. 32.
- Sepang, D., Kawet, L., & Mandey, S. (2016). Diversifikasi Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Transvision. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(01), 244–256.
- Setiotirin, R. W. (2016). Strategi Komunikasi Pemasaran Indihome Melalui Aplikasi Mobile My Indihome (Studi Kasus Di Direktorat Konsumer Pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk). *Humaniora*.
- Sherlyanita, A. K., & Rakhmawati, N. A. (2016). Pengaruh Dan Pola Aktivitas Penggunaan Internet Serta Media Sosial Pada Siswa Smpn 52 Surabaya. *Journal Of Information Systems Engineering And Business Intelligence*, 2.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, V., & Hadi, C. (2013). Kepercayaan Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Gadget Secara Online. *Psikologi Industri Dan Organisasi*, 02(01), 55–33.
- Suwandi, E., Imansyah, F., & Dasril. (2010). *Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert Pada Layanan Speedy Yang Bermigrasi Ke Indihome*.
- Suwondo, A., Sarana, & Marjan, F. I. (2017). Analisis Pengaruh E-Kepuasan Pelanggan Terhadap E-Loyalitas Pelanggan Kai Access Berdasarkan E-Servqual Pada Pt Kereta Api Indonesia ( Persero ) Daop Iv Semarang. *Prosiding Sentrinov*, 3, 338–360.
- Talika, F. T. (2016). Manfaat Internet Sebagai Media Komunikasi Bagi Remaja Di Desa Air Mangga Kecamatan Laiwui Kabupaten Halmahera Selatan. *E-Journal Acta Diurna*, V(1), 1–6. <https://doi.org/10.3232/gcg.2015.v9.n3.03>
- Trisnawati, O. M., & Fahmi, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang). *Jurnal*

*Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 174–184.  
<https://doi.org/10.31843/jmbi.v4i2.116>

- Wahyudin, Sutikno, & Isa. (2010). Keefektifan Pembelajaran Berbantuan Multimedia Menggunakan Metode Inkuiri Terbimbing Untuk Meningkatkan Minat Dan Pemahaman Siswa. *Jurnal Pendidikan Fisika Indonesia*, 6, 58–62.
- Wahyuni, E. (2015). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Keuangan Organisasi Sektor Publik Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pegawai Pemerintah Kota Tasikmalaya). *Jurnal Nominal*, 151, 10–17.  
<https://doi.org/10.1145/3132847.3132886>
- Wedianto, A., Sari, H. L., & H, Y. S. (2016). Analisa Perbandingan Metode Filter Gaussian , Mean Dan Median Terhadap Reduksi Noise. *Jurnal Media Infotama*, 12(1), 21–30.
- Yanuarto, E., Rahab, & Kumorohadi, U. (2012). Peran Kapabilitas Inovasi Terhadap Perbaikan Produk Usaha Kecil Menengah (Ukm) Dengan Tekanan Lingkungan Dan Ukuran Perusahaan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Ukm Di Kabupaten Purbalingga). *Jurnal Managemet Performance*, 16(2), 1–52.
- Yuniar, S. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality ( Servqual ) Di Pt.X. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 02(02), 98–109.