

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sulisty, “Pemanfaatan Media Sosial Facebook Untuk Media Pembelajaran Bahasa Indonesia Mayasari,” Vol 1, no. 2, pp. 10–17, 2015.
- [2] B. Harto, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang),” *J. TEKNOIF*, Vol 3, no. 1, pp. 20–30, 2015.
- [3] A. and Y. S. Prayitno, “Pemanfaatan Sistem Informasi Perpustakaan Digital Berbasis,” *Indones. J. Softw. Eng.*, Vol 1, no. 1, pp. 1–10, 2015.
- [4] H. Mujiati, “Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat Pada Apotek Arjowinangun Hanik Mujiati,” *J. Sentra Penelit. Eng. dan Edukasi*, Vol 11, no. 2, pp. 24–28, 2014.
- [5] E. Sugiarto and H. Pancastria, “Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online SMP Muhammadiyah 2 Sidoarjo,” *UDinus Repos.*, pp. 1–6, 2015.
- [6] E. Purnamawati, “Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya,” *J. Ind. Eng. Manag.*, Vol 3, no. 1, pp. 1–11, 2016.
- [7] L. Laricha, A. Saryatmo, and L. Avilla, “Analisis Kualitas Layanan Pada Perusahaan Jasa Travel Agent Berbasis E-Commerce Dengan Metode E-Servqual Dan Quality Function Deployment,” *Bus. Manag. J.*, Vol 13, no. 2, pp. 177–192, 2017.
- [8] M. A. and Mudianto, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelyanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Semarang,” *J. Manage.*, Vol 1, no. 1, pp. 1–14, 2012.
- [9] D. Astuti and F. N. Salisah, “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual ( Studi Kasus : Lejel Home Shopping Pekanbaru ),” *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, Vol 2, no. 1, pp. 44–49, 2016.
- [10] S. Putro, H. Semuel, and R. Brahmana, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya,” *J. Manaj. Pemasar.*, Vol 2, no. 1, pp. 1–9, 2014.
- [11] E. Suwandi, F. H. Imansyah, and H. Dasril, “Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert pada Layanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome,” *J. Tek. Elektro*, p. 11, 2018.
- [12] Mujahidah, “Pemanfaatan Jejaring Sosial (Facebook) Sebagai Media

Komunikasi,” Vol 15, no. 1, pp. 101–114, 2013.

- [13] M. Hanafi, “Pengaruh Penggunaan Media Sosial Facebook Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa Fisip Universitas Riau,” *Jom Fisip*, Vol 3, no. 2, pp. 1–12, 2016.
- [14] Rifaldi, “Transaksi E-Commerce Pada Facebook Marketplace Dalam Perspektif Ekonomi Islam,” 2019.
- [15] R. Imam and A. R. Nugraha, “Perancangan Sistem Informasi E-Marketplace Original Clothing Indonesia Berbasis Web,” *J. Manaj. dan Tek. Inform.*, Vol 1, no. 1, pp. 51–60, 2018.
- [16] D. P. Kesuma, “Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual,” *Semin. Nas. Inform.*, pp. 178–181, 2014.
- [17] M. M. Ulkhaq and M. P. Br. Barus, “Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera,” *J. Sist. dan Manaj. Ind.*, Vol 1, no. 2, p. 61, 2017.
- [18] M. P. Santya, W. A. P. Dania, and D. M. Iksari, “Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality) Dan Six Sigma (Studi Kasus Pada ‘Restoran Dahlia’ Pasuruan),” *J. Ind.*, Vol 4, no. 3, pp. 102–115, 2015.
- [19] R. Oktofiyani, Nurmalasari, and W. Anggraeni, “Penerimaan Sistem E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam)Study Kasus Siswa/I Kelas X Di Smu Negeri 92 Jakarta,” *J. Pilar Nusa Mandiri*, Vol 12, no. 1, pp. 46–53, 2016.
- [20] M. Pradana and A. Reventiary, “Pengaruh Atribut Produk terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Merek Customade (Studi di Merek Dagang Customade Indonesia),” *J. Manaj.*, Vol 6, no. 1, pp. 1–10, 2016.
- [21] S. Eka, V. Ariva, and F. Fauzana, “Analisis Faktor Kondisi Ekonomi , Tingkat Pendidikan dan Kemampuan Berwirausaha Terhadap Kinerja Usaha Bagi Pengusaha Pindang di Desa Cukanggenteng,” *J. Manaj. Indones.*, Vol 18, no. 3, pp. 197–208, 2018.
- [22] Suhartini, “Analisis Validitas dan Reliabilitas dengan Skala Likert terhadap Pengembangan SI/TI dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning Pada Industri Garmen,” *Snast*, no. November, p. 159, 2014.
- [23] A. Jonaidi, “Analisis Pertumbuhan Ekonomi dan Kemiskinan di Indonesia,” *Kaji. Ekon.*, Vol 1, no. 1, pp. 140–164, 2012.
- [24] Y. Suhartini, “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Dalam Berwirausaha (Studi Pada Mahasiswa Universitas

PGRI Yogyakarta),” *Akmenika Upy*, Vol 7, no. 2, pp. 39–59, 2011.

- [25] N. T. H. and Sulindawati, “Analisis Pengaruh NIM BOPO, dan NPL Terhadap Profitabilitas (Studi Kasus Pada Bank Umum Swasta Nasional Yang Terdaftar Pada Bursa Efek Indonesia Periode 2009-2013),” *Radiol. Medica*, Vol 3, no. 5, pp. 466–469, 2015.
- [26] A. Fajaryani, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Integritas Laporan Keuangan (Studi Empiris Pada Perusahaan Pertambangan Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2008-2013),” *Food Nutr. Bull.*, Vol 12, no. 3, p. 210, 2015.
- [27] C. Christalisana, “Pengaruh Pengalaman Dan Karakter Sumber Daya Manusia Konsultan Manajemen Konstruksi Terhadap Kualitas Pekerjaan Pada Proyek Di Kabupaten Pandeglang,” *J. Fondasi*, Vol 7, no. 1, pp. 87–98, 2018.
- [28] M. Firmansyah and M. E. Saputri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada AUTO2000 Body Paint Cibiru Bandung Tahun 2014,” *Proceeding Manag.*, Vol 2, no. 1, pp. 778–785, 2015.
- [29] F. S. Lubis, A. P. Rahima, M. I. H. Umam, and M. Rizki, “Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru,” *J. Sains dan Teknol. Ind.*, Vol 17, no. 1, p. 25, 2020.
- [30] I. W. Y. Made Aryana, I M Alit K. Salain, “Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Pemeliharaan dan Perbaikan Atas Pelyanan UPT-PP (Unit Pelaksana Teknis Pemeliharaan dan Perbaikan) Politeknik Negeri Bali,” *J. Spektran*, Vol 4, no. 1, pp. 19–27, 2016.
- [31] N. Paramitasari, “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode SERVQUAL Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung,” *J. Manaj. Magister*, Vol 2, no. 1, pp. 83–94, 2016.
- [32] F. Saputra, “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan, Dan Persepsi Akan Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Jejaring Sosial (Studi Pada Mahasiswa di Kota Semarang),” *J. Ekon. dan Kewirausahaan*, Vol 15, no. 2, p. 79499, 2015.
- [33] M. C. Izzati, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Baseball Food Court Universitas Negeri Surabaya,” pp. 1–16, 2013.
- [34] D. Aryani and F. Rosinta, “Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan,” *J. Ilmu Adm. dan Organ.*, vol. 17, no. 2, pp. 114–126, 2010.
- [35] F. Sasongko, J. M. Pemasaran, U. K. Petra, and J. Siwalankerto, “Pengaruh

kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran ayam penyet ria,”  
vol. 1, no. 2, pp. 1–7, 2013.

- [36] I. O. Widjoyo, L. J. Rumambi, and Y. S. Kunto, “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald’s Basuki Rahmat Surabaya,” *J. Manaj. Pemasar.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–12, 2013.
- [37] A. L. Y. Januar Efendi Panjaitan, “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Perform. “J. Bisnis Akuntansi,”* vol. 6, no. 2, p. 32, 2016.
- [38] M. N. Tuti Hastuti, “Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi Servqual Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang,” vol. 3, no. iii, pp. 73–94, 2014.