

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Wahyuni, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa (Studi Pada Pengguna JNE di Kebumen),” pp. 1–7, 2018.
- [2] R. P. Intan Fazria Kusumah, Lili Adi Wibowo, “Gambaran Dimensi Kepuasan Pelanggan Perusahaan Jasa Ekspedisi SiCepat,” *J. Bus. Manag. Educ.*, vol. 3, no. 1, pp. 107–112, 2018, [Online]. Available: https://www.uam.es/gruposinv/meva/publicaciones/jesus/capitulos_espanyol_jesus/2005_motivacion_para_el_aprendizaje_Perspectiva_alumnos.pdf%0Ahttps://www.researchgate.net/profile/Juan_Aparicio7/publication/253571379_Los_estudios_sobre_el_cambio_conceptual_.
- [3] Y. C. Kumala and Evelyne Juanda T., “Perspektif Hukum Konsumen Terhadap Jasa Pengiriman Sicepat Ekspres Terkait Klausula Eksonerasi dalam Syarat-Syarat dan Ketentuan (Terms and Conditions) SiCepat Ekspres,” *Sereal Untuk*, vol. 51, no. 1, p. 51, 2018.
- [4] S. Sulistyowati, A. Rohmah, and A. Dwianto, “Analisa Dan Perancangan Aplikasi Surat Menyurat Pada Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (BMKG) Palangka Raya Berbasis Web,” *J. Sains Komput. dan Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 27–30, 2019, doi: 10.33084/jsakti.v1i2.873.
- [5] Trisnawati, “Analisis Unsur Psikologis dan Religius pada Novel Tuhan Izinkan Aku Menjadi Pelacur Karya Muhidin M. Dahlan sebagai Upaya Pemulihan Bahan Pembelajaran pada Siswa Kelas X SMA,” vol. 7, no. 1, pp. 1–22, 2018.
- [6] F. E. Putra and R. S. Purwanti, “Penggunaan Bahasa Jawa Siswa Kelas IIIA SD Karangjati Tamantirto Kasihan Bantul,” 2017, [Online]. Available: <http://repository.upy.ac.id/id/eprint/1610>.
- [7] J. O. A. Fendjalang, “Kualitas Pelayanan Gangguan Kelistrikan Bagi Pelanggan di Kabupaten Fakfak,” *J. Sekol. Tinggi Asy-Syafi'iyah*, pp. 275–290, 2019.
- [8] J. Jufidar, F. Abbas, and I. Safwadi, “Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Merek dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Skuter Metik Merek Honda di Kota Banda Aceh,” *J. Hum. J. Ilmu Sos. Ekon. dan Huk.*, vol. 3, no. 1, pp. 14–25, 2019, doi: 10.30601/humaniora.v3i1.237.
- [9] J. A. F. Kalangi and J. J. Rogahang, “Konsumenpada Pt Jumbo Swalayan Manado,” *Ekon. Dan Bisnis*, pp. 1–10, 2015.
- [10] M. M. Yanuar, N. Qomariah, and B. Santoso, “Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember,” *J. Manaj. dan Bisnis Indones.*, vol. 3, no. 1, pp. 61–80, 2017.

- [11] J. Andi, "Pembangunan Aplikasi Child Tracker Berbasis Assisted – Global Positioning System (A-GPS) Dengan Platform Android," *J. Ilm. Komput. dan Inform.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–8, 2015, [Online]. Available: elib.unikom.ac.id/download.php?id=300375.
- [12] S. R. Adi Widarma, "Perancangan Aplikasi Gaji Karyawan pada PT. PP London Sumatra Indonesia Tbk. Gunung Malayu Estate - Kabupaten Asahan," *J. Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 2, p. 166, 2018, doi: 10.36294/jurti.v1i2.303.
- [13] S. Fauzi Rahman, "Aplikasi pemesanan undangan online," *Sains dan Inform.*, vol. 1, no. 2, pp. 78–87, 2015, [Online]. Available: <https://jsi.politala.ac.id/index.php/JSI/article/view/30/29>.
- [14] F. S. Maramis, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado," *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 6, no. 3, pp. 1658–1667, 2018, doi: 10.35794/emba.v6i3.20411.
- [15] D. dkk Endrawati, "Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan PT. Indoguna Utama Semarang," *Penelitian*, vol. 1, no. 2018, 2018.
- [16] B. A. R. Tulodo, "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.)," *J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 1, pp. 25–43, 2019.
- [17] R. S. Puspa Chairunnisa Chesanti, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile," *J. Penelit. Pendidik.*, vol. 18, no. 1, pp. 10–17, 2018.
- [18] S. F. Wibowo, R. A. Raidah, and Rahmi, "Analisis Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Service Value terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia," *JRMSI-Jurnal Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 1, pp. 148–166, 2019, [Online]. Available: <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/11008/6887>.
- [19] R. M. Faruk Ulum, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay," *J. Tekno Kompak*, vol. 12, no. 2, p. 68, 2018, doi: 10.33365/jtk.v12i2.156.
- [20] L. Fajri, S. Sugiarto, and R. Anggraini, "Penerapan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Untuk Menganalisis Kepentingan Dan Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Koetaradja (Studi Kasus : Koridor I Keudah – Darussalam)," *J. Arsip Rekayasa Sipil dan Perenc.*, vol. 2, no. 2, pp. 164–173, 2019, doi: 10.24815/jarsp.v2i2.13453.
- [21] A. Suhendra and D. Prasetyanto, "Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis," *J. Online Inst. Teknol. Nas.*, vol. 2, no. 2, pp. 59–70, 2016, [Online].

Available: <https://ejournal.itenas.ac.id/index.php/rekaracana/issue/view/164>.

- [22] D. B. Napitupulu, “Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekatan Webqual [Evaluation of XYZ University Website Quality Based on Webqual Approach],” *Bul. Pos dan Telekomun.*, vol. 14, no. 1, p. 51, 2016, doi: 10.17933/bpostel.2016.140105.
- [23] A. Ferdiansya and B. Hendrawan, “Analisis Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Electronic Certificate of Origin Pada Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan (Bp) Batam,” *J. Appl. Bus. Adm.*, vol. 3, no. 1, pp. 79–95, 2019, doi: 10.30871/jaba.v3i1.1290.
- [24] S. F. C. H. MaryulianaMa, Imam Much Ibnu Subroto, “Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan Di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert,” *Transistor Elektro dan Inform.*, vol. 1, no. 2, pp. 1–12, 2016.
- [25] I. Imron, “Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang,” *Indones. J. Softw. Eng.*, vol. 5, no. 1, pp. 19–28, 2019, doi: 10.31294/ijse.v5i1.5861.
- [26] Erdiansyah, “Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada CV Patakaran Palembang,” vol. 1, pp. 93–108, 2016.
- [27] D. Putri Islamiyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasien pada Rumah Sakit Fatma Medika Kabupaten Gresik,” *J. Stud. Manaj. dan Bisnis*, vol. 6, no. 2, pp. 63–70, 2019.
- [28] R. A. Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. 2016.
- [29] N. Indriantoro and B. Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*, vol. 9, no. 2. 2018.
- [30] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang:Universitas Diponegoro, 2018.
- [31] Rahmadeni and D. Anggreni, “Analisis Jumlah Tenaga Kerja Terhadap Jumlah Pasien Rsud Arifin Achmad Pekanbaru Menggunakan Metode Regresi Gulud,” *J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 12, no. 1, pp. 48–57, 2014, [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/773/722>.
- [32] M. Mona, J. Kekenusa, and J. Prang, “Penggunaan Regresi Linear Berganda untuk Menganalisis Pendapatan Petani Kelapa. Studi Kasus: Petani Kelapa Di Desa Beo, Kecamatan Beo Kabupaten Talaud,” *d’CARTESIAN*, vol. 4, no. 2, p. 196, 2015, doi: 10.35799/dc.4.2.2015.9211.
- [33] W. Purnomo and D. Riandadari, “Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Pt Arina Parama Jaya

- Gresik,” *J. Tek. Mesin*, vol. 03, no. 03, pp. 54–63, 2015, [Online]. Available: <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jtm-unesa/article/view/11298/10727>.
- [34] B. S. Santoso and M. F. Anwar, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus,” *Natl. Conf. Inf. Technol. Tech. Eng.*, no. September, pp. 1–8, 2015, [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/281497362> Diakses tanggal 1 Novemver 2019.
- [35] S. N. Hidayati and A. P. Prasetyo, “Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index, Metode Service Quality, dan Importance Performance Analysis,” *J. Maksipreneur Manajemen, Koperasi, dan Entrep.*, vol. 5, no. 1, p. 117, 2015, doi: 10.30588/jmp.v5i1.149.
- [36] N. Heryanto, A. H. Sutawidjaya, M. Manajemen, U. M. Buana, M. Manajemen, and U. M. Buana, “Analisis Kualitas Layanan Internet Banking Dengan Menggunakan Metode E-SERVQUAL Pada Bank XYZ,” 2018.
- [37] W. Sastika, “Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus: Pelanggan Shopee di Kota Bandung 2017),” *Ikraith-Humaniora*, vol. 2, no. 2, pp. 69–74, 2017.
- [38] O. M. Trisnawati and S. Fahmi, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang),” *J. Manaj. dan Bisnis Indones.*, vol. 4, no. 2, pp. 174–184, 2017, doi: 10.31843/jmbi.v4i2.116.
- [39] E. Nabila, M. Ariyanti, and D. Sumrahadi, “Analisis Kualitas Pelayanan Online (E-Servqual) Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada bhinneka.com,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 5, no. 1, pp. 141–151, 2018.
- [40] 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, doi: 10.26460/jm.v6i1.196.
- [41] M. A. Isnani, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang),” *J. Stud. Manaj. Organ.*, vol. 11, no. 2, pp. 143–152, 2014, doi: 10.14710/jsmo.v11i2.13427.
- [42] Y. Alaan, “Responsiveness dan Assurance terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Selera Bandung,” *J. Manaj.*, vol. 15, no. 2, pp. 255–270, 2016.
- [43] M. K. Noevie Susanti, Hamid, “Pengaruh bauran pemasaran (4P) terhadap keputusan pembelian perumahan PT. Berlian bersaudara Propertindo,” *J. Ilm. Ekon. Glob. Masa Kini*, vol. 8, no. 1, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/EGMK/article/view/298/302>.

- [44] A. R. Aulia and A. L. Yulianti, "Pengaruh City Branding 'a Land of Harmony' Terhadap Minat Berkunjung Dan Keputusan Berkunjung Ke Puncak, Kabupaten Bogor," *J. Ilm. MEA (Manajemen, Ekon. Akuntansi)* 1,2, vol. 3, no. 3, pp. 67–75, 2019, doi: 10.31955/mea.vol4.iss1.pp67.
- [45] S. Supriyantini, "Pengaruh Efficiency, Fulfillment, System Availability, dan Privacy Terhadap Esatisfaction (Survei pada Nasabah PT. Danareksa Sekuritas Cabang Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)," *J. Adm. Bisnis SI Univ. Brawijaya*, vol. 15, no. 2, p. 84773, 2014.
- [46] F. A. Widyanita, "Analisis Pengaruh Kualiatas Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UII Pengguna Shopee," *Director*, vol. 15, no. 29, pp. 7577–7588, 2018, [Online]. Available: [https://www.uam.es/gruposinv/meva/publicaciones/jesus/capitulos_espanyol_jesus/2005_motivacion para el aprendizaje Perspectiva alumnos.pdf%0Ahttps://www.researchgate.net/profile/Juan_Aparicio7/publication/253571379_Los_estudios_sobre_el_cambio_conceptual_](https://www.uam.es/gruposinv/meva/publicaciones/jesus/capitulos_espanyol_jesus/2005_motivacion_para_el_aprendizaje_Perspectiva_alumnos.pdf%0Ahttps://www.researchgate.net/profile/Juan_Aparicio7/publication/253571379_Los_estudios_sobre_el_cambio_conceptual_).
- [47] A. Nugroho and R. H. Magnadi, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas Di E-Commerce," *Di Ponegora J. Manag.*, vol. 7, no. 4, pp. 1–11, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>.