

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. F. Andry and C. Tjee, "Analisis Minat Mahasiswa Mendengarkan Aplikasi Musik Berbayar Dan Unduhan Musik Gratis," *JBASE - J. Bus. Audit Inf. Syst.*, vol. 2, no. 2, pp. 9–15, 2019, doi: 10.30813/jbase.v2i2.1727.
- [2] H. Hamid, "Analisis Keamanan Aplikasi Email Bawaan Android Dan Gmail Pada Jaringan Nirkabel," *Teknoin*, vol. 23, no. 2, pp. 125–136, 2017, doi: 10.20885/teknoin.vol23.iss2.art5.
- [3] R. Arief, "Aplikasi Presensi Siswa Online Menggunakan Google Forms, Sheet, Sites, Awesome Table dan Gmail," *Semin. Nas. Sains dan Teknol. Terap. V 2017*, pp. 137–144, 2017, [Online]. Available: <https://core.ac.uk/download/pdf/289705217.pdf>.
- [4] R. Septiani and N. Nurhadi, "Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga, Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan," *J. Fokus Manaj. Bisnis*, vol. 10, no. 2, p. 249, 2020, doi: 10.12928/fokus.v10i2.2886.
- [5] S. &. Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- [6] A. Junaidi, "Analisis Program Siaran Berita Berjaringan Di Programa 1 Rri Samarinda Dalam Menyampaikan Berita Dari Kawasan Perbatasan," *eJournal Komun.*, vol. 3, no. 2, pp. 278–292, 2015.
- [7] A. Emrul, M. Yamin, and L. Surimi, "Analisis Quality of Service (QoS) Kinerja Sistem Hotspot Pada Routerboard Mikrotik 951Ui-2HnD Pada Jaringan Teknik Informatika," *Ind. Commun. Syst.*, vol. 3, no. 2, p. 19, 2016.
- [8] Netriwati, "Analisis Kemampuan Pemecahan Masalah Matetamatis Berdasarkan Teori Polya Ditinjau dari Pengetahuan Awal Mahasiswa IAIN Raden Intan Lampung," *J. Pendidik. Mat.*, vol. 7, no. 9, pp. 181–190, 2016.
- [9] R. Arief, "Aplikasi Presensi Siswa Online Menggunakan Google Forms, Sheet, Sites, Awesome Table dan Gmail," *Semin. Nas. Sains dan Teknol. Terap. V 2017*, pp. 137–144, 2017, [Online]. Available: <https://core.ac.uk/download/pdf/289705217.pdf>.
- [10] M. F. Asnawi, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem : Studi Kasus Pada Bagian Operasional Vsat Ip Pt. Semesta Citra Media," *J. Lentera Ict*, vol. 2, no. 1, pp. 37–50, 2017.

- [11] M. Indriani and R. Adryan, "Kualitas Sistem Informasi Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perguruan Tinggi Universitas Syiah Kuala," *J. Telaah dan Ris. Akunt.*, vol. 2, no. 1, pp. 79–92, 2009.
- [12] A. Gofur, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan," *J. Ris. Manaj. dan Bisnis Fak. Ekon. UNIAT*, vol. 4, no. 1, pp. 37–44, 2019, doi: 10.36226/jrmb.v4i1.240.
- [13] F. Ariani, E. Trisnasari, Y. Aprilinda, and F. N. Affandi, "Aplikasi Berbasis Web Metode Servqual Untuk Mengukur Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Laboratorium Komputer," *Expert J. Manaj. Sist. Inf. dan Teknol.*, vol. 8, no. 2, 2018, doi: 10.36448/jmsit.v8i2.1112.
- [14] J. Hartono, *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 1999.
- [15] R. Septiani and N. Nurhadi, "Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga, Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan," *J. Fokus Manaj. Bisnis*, vol. 10, no. 2, p. 249, 2020, doi: 10.12928/fokus.v10i2.2886.
- [16] V. No and G. B. R. Gosal, "Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Pengaruh E-security , E-service Quality terhadap E-satisfaction dan Pengaruh E-satisfaction , E-security , dan E-service Quality terhadap E -repurchase Intention Secara Langsung pada Pengguna E-commerce Tokopedia Jurnal ," vol. 11, no. 2, pp. 93–103, 2021.
- [17] H. Jonathan, "Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk," *The Winners*, vol. 14, no. 2, p. 104, 2013, doi: 10.21512/tw.v14i2.650.
- [18] D. Sudaryono, *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN EDISI PERTAMA*, Jakarta: Kencana, 2016.
- [19] W. N. Habiby, *Statistika Pendidikan*, Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2017.
- [20] S. & Y. Natanael, in *Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak*, JAKARTA, PT Elek Media Komputindo, 2013, p. (pp. 1–208)
- [21] 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, doi: 10.30813/bmj.v13i2.919.
- [22] d. . Megasari Gusandra Saragih., *Metode Penelitian Kuantitatif: Dasar – Dasar Memulai Penelitian*, Yayasan Kita Menulis, 2021.
- [23] H. Permana and T. Djatmiko, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee di

- Bandung,” *Sosiohumanitas*, vol. 20, no. 2, pp. 64–78, 2018, doi: 10.36555/sosiohumanitas.v20i2.112.
- [24] 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.
- [25] W. Sastika, “Analisis Kualitas Layanan dengan Menggunakan E-service Quality untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus: Pelanggan,” *Journals.Upi-Yai.Ac.Id*, vol. 2, p. 6, 2018, [Online]. Available: <http://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-humaniora/article/download/127/56>.
- [26] 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. Vol.2, no. No.1, Februari 2016, p. hal.44-49, e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1784>.
- [27] P. D. Sugiyono, *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: ALFABETA, 2015.
- [28] M. Winarno, *Metodologi Penelitian dalam Pendidikan Jasmani*, Malang: Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Malang, 2013
- [29] A. V. A. Z. A. M. Parasuraman, ““E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality”,” *Journal of Service Research*, vol. 7, pp. 1-21, 2005.
- [30] Ravikasari, “Pengaruh Efficiency, Fulfilment, System Availability, Privacy DAN Information Quality Terhadap Customer Satisfacion (Survei pada pengunjung website Bioskop CBVBlitz Di Yogyakarta),” pp. 1–91, 2017.
- [31] S. W. C. A. Hatane Samuel, "Pengaruh Usability, Information Quality, dan Interaction Quality Terhadap Web Revisit Intention dan Purchase Intention Website Bali Tourism Board," *Pengaruh Usability, Information Quality, dan Interaction Quality Terhadap Web Revisit Intention dan Purchase Intention Website Bali Tourism Board*, vol. 15, pp. 28 - 38, 2021.
- [32] Evita Rahayu, *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfication dan E-Customer Loyalty Pada Toko Online Shoppe. Title*, vol. 9, no. 1. 2018.
- [33] A. P. Utami, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Pada Mahasiswa Universitas Medan Area," *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee*

Pada Mahasiswa Universitas Medan Area, 2019.

- [34] E. Y. Pratama, "ANALISIS PENGARUH CUSTOMER RELATINSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT INDOMOBIL TRADA NASIONAL RADIN INTEN", "ANALISIS PENGARUH CUSTOMER RELATINSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT INDOMOBIL TRADA NASIONAL RADIN INTEN", 2018.
- [35] C. Irawan, "Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)," *Sriwij. J. Inf. Syst.*, vol. 4, no. 2, pp. 488–502, 2012.
- [36] Y. Murdianto, R. I. Rochmawati, and A. R. Perdanakusuma, "Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 1, pp. 603–612, 2019.
- [37] D. A. N. Triz and D. I. Pt, "Peningkatan kualitas pelayanan dengan metode," vol. 2, no. 2, pp. 92–100, 2014.
- [38] Y. Alaan, "Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung," *J. Manaj.*, vol. 15, no. 2, pp. 255–270, 2016.
- [39] M. M. P. D. A. S. M. Dr. Eng. Yeri Sutopo, "Statistik Inferensial," in *Statistik Inferensial*, Yogyakarta, ANDI, 2017, pp. 1-374.
- [40] M. Primyastanto, "Pengelolaan Sumberdaya Perikanan Melalui Kelembagaan Lokal Dalam Rangka Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Kearifan Lokal Di Pesisir Selat Madura," in *Pengelolaan Sumberdaya Perikanan Melalui Kelembagaan Lokal Dalam Rangka Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Kearifan Lokal Di Pesisir Selat Madura*, Malang, Gunung Samudera, 2015, pp. 1-113.
- [41] S. A. Irwan Gani, *Alat Analisa Data Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi & Sosial.*, Yogyakarta: ANDI, 2015.
- [42] D. Pianda, "Kinerja guru," in *Kinerja guru*, Jawa Barat, CV Jejak, 2018, pp. 1-208.
- [43] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- [44] S. P. Sari, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS," *JURNAL MANAJEMEN BISNIS DAN*

KEWIRAUSAHAAN, vol. 9, pp. 103-111, 2019.