

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Widjoyo, “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, 2015.
- [2] N. M. D. Puspitawati And I. G. Riana, “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kualitas Layanan,” *J. Manaj. Strateg. Bisnis Dan Kewirausahaan*, Vol. 8, No. No 1, Pp. 68–80, 2015.
- [3] Y. Ardandi, “Bab Ii Landasan Teori,” *J. Chem. Inf. Model.*, Pp. 8–24, 2015.
- [4] R. Wahyuni And Y. Irawan, “Aplikasi E-Book Untuk Aturan Kerja Berbasis Web Di Pengadilan Negeri Muara Bulian Kelas Ii Jambi,” *J. Ilmu Komput.*, Vol. 9, No. 1, Pp. 20–26, 2020, Doi: 10.33060/Jik/2020/Vol9.Iss1.152.
- [5] H. Abdurahman And A. R. Riswaya, “Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti,” *J. Comput. Bisnis*, Vol. 8, No. 2, Pp. 61–69, 2015.
- [6] A. H. Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia*, 1st Ed. Bandung: Nusa Media, 2017.
- [7] L. D. Ummah, “Rancang Bangun E-Commerce Pada Toko Kerudung Nuri Collection Berbasis Customer Relationship Management,” *Nuansa Inform.*, Vol. 12, No. 2, Pp. 10–17, 2018, Doi: 10.25134/Nuansa.V12i2.1350.
- [8] N. Hasan, “Perancangan Aplikasi E-Commerce Penjualan Komputer Pada Toko Mitra Purworejo Menggunakan Php & Mysql,” *Bianglala Inform.*, Vol. 2, No. 1, Pp. 81–88, 2015.

- [9] R. U. Salami And R. W. Bintoro, “Aletrnatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-Commerce),” *J. Din. Huk.*, Vol. 2, No. 4, Pp. 124–135, 2008.
- [10] Miniso, “Tentang Miniso,” *Internet*, 2022.  
<https://www.miniso.co.id/page/about-miniso>.
- [11] S. Normasari, S. Kumadji, And K. Andriani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Bank Tabungan Negara (BtN) Kantor Cabang Bandar Lampung,” *J. Bisnis Darmajaya*, Vol. 1, No. 01, Pp. 27–37, 2014.
- [12] A. W. Sri Wiwiho Mudjanarko, Dwi Sulastri, *Metode Ipa Untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Scopindo, 2020.
- [13] M. F. M. Gultom, Dedek Kurniawan; Arif, “Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek,” *Manegggio J. Ilm. Magister Manaj.*, Vol. 3, No. 2, Pp. 273–282, 2020, [Online]. Available: <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/manegggio>.
- [14] Endang Tjahjaningsih, “Pengaruh Citra Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan ( Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour Di Semarang ),” *Media Ekon. Dan Manaj.*, Vol. 28, No. 2, Pp. 13–27, 2016.
- [15] E. M. U. Rizki Taufik Hidayah, “E-Service Quality End E-Recovery Quality On E-Satisfaction Lazada.Com,” *Gastron. Ecuatoriana Y Tur. Local.*, Vol. 8, Pp. 5–24, 2017, Doi: [Doi.Org/10.21009/jrmsi.008.2.05](https://doi.org/10.21009/jrmsi.008.2.05).

- [16] K. T. Anton, “Keterkaitan E-Service Quality Dan E-Recovery Service Quality Maskapai Penerbangan Air Asia Dengan Menggunakan Structural Equation Modelling,” *J. Comput. Bisnis*, Vol. 8, No. 2, Pp. 101–111, 2015.
- [17] Angraini And N. Hermaini, “Analisis Kualitas Layanan Opac Terhadap Kepuasan,” *J. Ilm. Rekayasa Dan Manaj. Sist. Inf.*, Vol. 4, No. 1, Pp. 67–72, 2018.
- [18] S. R. Megawati, “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Hni.Id Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-Servqual 1,” *J. Ilm. Rekayasa Dan Manaj. Sist. Inf.*, Vol. 6, No. 2, Pp. 205–212, 2020.
- [19] Gupron, “Analisis Kepuasan Konsumen Melalui E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Daring Di Aplikasi Bukalapak.Com,” *J. Manaj. Pendidik. Dan Ilmu Sos.*, Vol. 1, No. 2, Pp. 506–515, 2020, Doi: 10.38035/Jmpis.
- [20] N. Ridha, “Proses Penelitian, Masalah, Variabel Dan Paradigma Penelitian,” *J. Hikmah*, Vol. 14, No. 1, Pp. 62–70, 2017, [Online]. Available: [Http://Jurnalhikmah.Staisumatera-Medan.Ac.Id/Index.Php/Hikmah/Article/Download/10/13](http://jurnalhikmah.staisumatera-medan.ac.id/index.php/hikmah/article/download/10/13).
- [21] A. Ulus, “Bauran Pemasaran Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Daihatsu Pada Pt. Astra Internasional Manado,” *J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis Dan Akunt.*, Vol. 1, No. 4, Pp. 1134–1144, 2017.
- [22] Usmani, “Pengujian Persyaratan Analisis,” Vol. 7, No. 1, Pp. 50–62, 2020.
- [23] J. Ilman, “Pengaruh Kepribadian, Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Sdm,” Vol. 1, No. 1, Pp. 11–22, 2015.

- [24] N. Astriawati, “Penerapan Analisis Regresi Linier Berganda Untuk Menentukan Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Efektifitas Belajar Taruna Di Akademi Maritim Yogyakarta,” *Maj. Ilm. Bahari Jogja*, Vol. Xiv, No. Regresi Liner, Pp. 22–37, 2016, [Online]. Available: [Http://jurnal.Amy.Ac.Id/Index.Php/Mibj/Article/View/90/89](http://jurnal.amy.ac.id/index.php/mibj/article/view/90/89).
- [25] S. Ningsih And H. H. Dukalang, “Penerapan Metode Suksesif Interval Pada Analisis Regresi Linier Berganda,” *Jambura J. Math.*, Vol. 1, No. 1, Pp. 43–53, 2019, Doi: 10.34312/Jjom.V1i1.1742.
- [26] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipnegoro, 2018.
- [27] A. T. Basuki, “Penggunaan Spss Dalam Statistik Agus Tri Basuki Penerbit : Danisa Media,” P. 3, 2015.
- [28] 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.
- [29] D. N. P. Husni Muharram Ritonga, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan,” Vol. 12, No. 2, Pp. 30–44, 2020.
- [30] D. Pranasari And A. N. Sidqi, “Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality Dan Kartesius,” *Akutansi J.*, Vol. 18, No. 02, Pp. 12–31, 2021.
- [31] D. S. . Wuisan, “Pengaruh E-Service Quality Dan Food Quality Terhadap Customer Loyalty Pengguna Gofood Indonesia Yang Dimediasi Oleh

- Perceived Value Dan Customer Satisfaction,” *Jmbi Unsrat (Jurnal Ilm. Manaj. Bisnis Dan Inov. Univ. Sam Ratulangi)*., Vol. 8, No. 1, 2021, Doi: 10.35794/Jmbi.V8i1.33851.
- [32] I. Safi’i, “Klasifikasi Atribut Pelayanan Mobile Banking Dengan Kano Model Berdasarkan Dimensi E-Servqual,” *J. Sist. Dan Manaj. Ind.*, Vol. 2, No. 2, P. 77, 2018, Doi: 10.30656/Jsmi.V2i2.696.
- [33] S. K. Hildayanti, L. Marnisah, And ..., “Pengaruh Nilai, Kualitas Pelayanan Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Asuransi Kresna Mitra Tbk Cabang Palembang,” *J. Ilm. Ekon. ...*, Vol. 9, No. 1, Pp. 61–70, 2018, [Online]. Available: <Http://Ejournal.Uigm.Ac.Id/Index.Php/Egmk/Article/View/463>.
- [34] M. I. Novandy And N. M. Rastini, “Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : Usaha Ekspedisi Tiki Di Kota Denpasar),” *E-Jurnal Manaj. Univ. Udayana*, Vol. 7, No. 1, Pp. 412–440, 2018.
- [35] S. Supardi, “Populasi Dan Sampel Penelitian,” *Unisia*, Vol. 13, No. 17, Pp. 100–108, 2018, Doi: 10.20885/Unisia.Vol13.Iss17.Art13.
- [36] H. Umiyati, “Populasi Dan Teknik Sampel ( Fenomena Pernikahan Dibawah Umur Masyarakat 5 . 0 Di Kota / Kabupaten X ),” *Researchgate*, No. June, Pp. 0–25, 2021, [Online]. Available: [Https://Www.Researchgate.Net/Profile/Hisam-Ahyani-2/Publication/352642302\\_Populasi\\_Dan\\_Teknik\\_Sampel\\_Fenomena\\_Pernikahan\\_Dibawah\\_Umur\\_Masyarakat\\_50\\_Di\\_Kotakabupaten\\_X/Links/60d1](Https://Www.Researchgate.Net/Profile/Hisam-Ahyani-2/Publication/352642302_Populasi_Dan_Teknik_Sampel_Fenomena_Pernikahan_Dibawah_Umur_Masyarakat_50_Di_Kotakabupaten_X/Links/60d1)

9d7492851ca3acbb406e/Populasi-Dan-Teknik-Sampel-Fenomena-Pernikahan-Dibawah-Um.


- [37] M. I. Q. Wong Hui San, Wong Yee Vonz, “Impact Of E Service Quality On Costumer Satisfaction In Malaysia,” *J. Pemasar. Dan Sist. Inf.*, Vol. 3, No. 1, Pp. 47–62, 2020.
- [38] Tristianto Budi, “Peran Motivasi Intrinsik Pada Hubungan Kepemimpinan Pelayan Terhadap Kepuasan Kerja Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas,” *J. Ekon. Bisnis Dan Akunt.*, Vol. 23, No. 1, Pp. 92–102, 2021.
- [39] I. D. A. Setyawan, *Hipotesis Dan Variabel Penelitian*, 1st Ed. Sukoharjo: Tahta Media Group, 2021.
- [40] H. Permana, T. Djatmiko, And U. Telkom, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik ( E-Service Quality ) Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Fak. Ekon. Dan Bisnis*, Vol. Xx, No. 1, Pp. 201–215, 2018.
- [41] R. S. Putri, S. Astiti, R. Nisa, And S. Amriza, “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd . Id Menggunakan Metode E-Servqual,” Vol. 6, No. April, Pp. 1207–1216, 2022, Doi: 10.30865/Mib.V6i2.3893.
- [42] Y. Virgianne, N. M. Ariani, And F. M. Suarka, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara Di Airyrooms Kecamatan Kuta Bali,” *J. Kepariwisata Dan Hosp.*, Vol. 3, No. 1, Pp. 108–125, 2019.
- [43] O. M. Trisnawati And S. Fahmi, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik

- (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking,” *J. Manaj. Bisnis Indones.*, Vol. 4, No. 2, Pp. 174–184, 2017.
- [44] Windiawati And M. I. Sari, “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus : Rumah Kerajinan Kayu Situbondo ) Analysis Of E-Commerce Service Quality On Customer Satisfaction ( Study On Situbondo Wood Craft House ) Oleh : Windiawati Prodi Manajemen Uni.”
- [45] Supriyantini, I. Suyadi, And Riyadi, “Pengaruh Efficiency , Fulfillment , System Availability , Dan Privacy Terhadap Esatisfaction ( Survei Pada Nasabah Pt . Danareksa Sekuritas Cabang Universitas Islam Negeri,” *J. Adm. Bisnis*, Vol. 5, No. 2, Pp. 1–9, 2015.
- [46] A. Fahira, T. I. F. Rahma, And R. Syahriza, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Nasabah Bank Sumut Syariah,” *Din. Ekon. - J. Ekon. Dan Bisnis*, Vol. 15, No. 1, Pp. 247–264, 2022, Doi: 10.53651/Jdeb.V15i1.358.
- [47] Teofilus And R. Trisya, “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Nilai Jasa Yang Diterima Dan Kepuasan Konsumen Aplikasi Go-Jek,” *J. Ekon. Bisnis Entrep.*, Vol. 84, Pp. 487–492, 2016, [Online]. Available: [Http://Ir.Obihiro.Ac.Jp/Dspace/Handle/10322/3933](http://ir.obihiro.ac.jp/dspace/handle/10322/3933).
- [48] F. P. Putri, “Pengaruh Pengetahuan Auditor, Pengalaman Auditor, Kompleksitas Tugas, Locus Of Control, Dan Tekanan Ketaatan Terhadap Audit Judgment,” *Jomfekom*, Vol. 4, No. 1, Pp. 1–13, 2015, [Online]. Available: [Https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/125589-Id-](https://media.neliti.com/media/publications/125589-id-)

Analisis-Dampak-Pemekaran-Daerah-Ditinja.Pdf.

- [49] O. Tala And H. Karamoy, “Analisis Profitabilitas Dan Leverage Terhadap Manajemen Laba Pada Perusahaan Manufaktur Di Bursa Efek Indonesia,” *Accountability*, Vol. 6, No. 1, P. 57, 2017, Doi: 10.32400/Ja.16027.6.1.2017.57-64.
- [50] A. P. Masdiana, “Pendapatan Usaha Dan Beban Operasional Terhadap Laba Bersih Pada Prusahaan Makanan Dan Minuman,” *J. Wira Ekon. Mikroskil*, Vol. 7, No. 2, Pp. 173–180, 2017, [Online]. Available: <https://www.mikroskil.ac.id/ejurnal/index.php/jwem/article/view/501>.
- [51] A. S. Permadi *Et Al.*, “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Motivasi Belajar,” *J. Pendidik. Guru Pendidik. Dasar*, Pp. 16–21, 2020.
- [52] K. Meidiawati And T. Mildawati, “Pengaruh Size, Growth, Profitabilitas, Struktur Modal, Kebijakan Dividen Terhadap Nilai Perusahaan,” *J. Ilmu Dan Ris. Akunt.*, Vol. 5, No. 2, Pp. 1–16, 2016.
- [53] T. Kurniawan Bungsu, M. Vilardi, P. Akbar, And M. Bernard, “Pengaruh Kemandirian Belajar Terhadap Hasil Belajar Matematika Di Smkn 1 Cihampelas,” *J. Educ.*, Vol. 01, No. 02, Pp. 382–389, 2019.
- [54] E. H. Brilliant And M. H. S. Kurniawan, “Perbandingan Regresi Linier Berganda Dan Regresi Buckley- James Pada Analisis Survival Data Tersensor Kanan,” *Proc. Ist Steem 2019*, Vol. 1, No. 1, Pp. 1–19, 2019.
- [55] Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim, “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan,” *J. Penelit. Pendidik. Sos.*



- Hum.*, Vol. 6, No. 1, Pp. 54–57, 2021, Doi: 10.32696/Jp2sh.V6i1.729.
- [56] S. Aprilyanti, “Pengaruh Usia Dan Masa Kerja Terhadap Produktivitas Kerja,” *J. Sist. Dan Manaj. Ind.*, Vol. 1, No. 2, P. 68, 2017.
- [57] R. A. Haryanto, “Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonaldâ€™s Manado,” *J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis Dan Akunt.*, Vol. 1, No. 4, Pp. 1465–1473, 2013, Doi: 10.35794/Emba.V1i4.2923.
- [58] T. Korelasi, “Tabel-R.” .
- [59] Husen And A. Muhtarom, “Strategi Implementasi Kebijakan Pembelajaran Tematik Terpadu Kurikulum 2013,” *Biomass Chem Eng*, Vol. 3, No. 2, P. , 2018, [Online]. Available: [Http://Journal.Stainkudus.Ac.Id/Index.Php/Equilibrium/Article/View/1268/1127%0ahttp://Publicacoes.Cardiol.Br/Portal/Ijcs/Portugues/2018/V3103/Pdf/3103009.Pdf%0ahttp://Www.Scielo.Org.Co/SciELO.Php?Script=Sci\\_Artt ext&Pid=S0121-75772018000200067&Lng=En&Tlng=](http://Journal.Stainkudus.Ac.Id/Index.Php/Equilibrium/Article/View/1268/1127%0ahttp://Publicacoes.Cardiol.Br/Portal/Ijcs/Portugues/2018/V3103/Pdf/3103009.Pdf%0ahttp://Www.Scielo.Org.Co/SciELO.Php?Script=Sci_Artt ext&Pid=S0121-75772018000200067&Lng=En&Tlng=).
- [60] F. A. Hariansyah, N. H. Wardani, And A. D. Herlambang, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan Bri Mobile Bank Rakyat Indonesia Di Kantor Cabang Cirebon,” *Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput.*, Vol. 3, No. 5, P. 9, 2019, [Online]. Available: [Http://J-Ptiik.Ub.Ac.Id](http://J-Ptiik.Ub.Ac.Id).
- [61] D. N. Davrin And A. M. Hidayat, “Pengaruh Layanan Reservasi Tiket Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pt . Kereta Api

Indonesia The Effect Of Online Ticket Reservation Services On Customer Satisfaction Case Study Pt . Kereta Api Indonesia,” *E-Proceeding Manag.* , Vol. 8, No. 5, Pp. 6280–6288, 2021.

- [62] E. Nabila, M. Ariyanti, And D. Sumrahadi, “Analisis Kualitas Pelayanan Online ( E-Servqual ) Menggunakan Metode Importance Perormance Analysis Pada Bhinneka . Com Analysis Of Online Service Quality ( E-Servqual ) Use Importance Performance Analysis Method On Bhinneka . Com Abstrak,” Vol. 5, No. 1, Pp. 141–151, 2018.