

DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Said, "Penggunaan Internet Sebagai Media Pembelajaran Pada Mahasiswa Iain Palu," *HUNafa J. Stud. Islam.*, vol. 12, no. 1, pp. 95–119, 2015.
- [2] A. Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, "PEMANFAATAN MAKETPLACE DALAM KEGIATAN BISNIS DI ERA DIGITAL," *Pap. Knowl. . Towar. a Media Hist. Doc.*, vol. 1, no. 5, pp. 211–217, 2020, doi: 10.31933/JIMT.
- [3] A. S. Lubis and N. R. Andayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam," *J. Appl. Bus. Adm.*, vol. 1, no. 2, pp. 232–243, 2017, doi: 10.30871/jaba.v1i2.619.
- [4] E. Firdian and P. Budi, "Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT . PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang," *J. Ilmu Pengetah. Rekayasa*, vol. 13, no. 3, pp. 51–60, 2012.
- [5] F. Handriningsih, "Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada e- commerce blibli.com skripsi," 2020.
- [6] T. Cendahani, A. Hamzah, and U. Lestari, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual(Studi Kasus: Website Sale Stock Indonesia)," *J. JARKOM Vol . 7 No . 2 Desember 2019 J. JARKOM Vol . 7 No . 2 Desember 2019 E- ISSN 2338-6304*, vol. 7, no. 2, pp. 140–149, 2019.
- [7] 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.
- [8] W. Nurjaya and A. Riyanto, "Analisis Dan Penerapan Search Engine Optimization Pada Website Menggunakan Metode White Hat SEO (Studi Kasus Di PT. Surya Putra Adipradana)," *J. Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–6, 2018.
- [9] I. Nurjanatin, G. Sugondo, and M. M. H. Manurung, "Analisis Kesalahan Peserta Didik Dalam Meyelesaikan Soal cerita pada materi luas permukaan balok di Kelas VIII-F semester II SMP Negeri 2 Jayapura," *J. Ilm. Mat. dan Pembelajarannya*, vol. 2, no. 1, pp. 22–31, 2017.

- [10] E. Sugiarto and H. Pancastria, "Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online SMP Muhammadiyah 2 Sidoarjo," *UDinus Repos.*, pp. 1–6, 2015.
- [11] N. W. Y. Dewi and G. A. R. S. Dewi, "Perusahaan Akuakultur (Studi Kasus Pada Cv Dewata Laut)," *Semin. Nas. Ris. Inov.*, pp. 758–766, 2017.
- [12] S. Hermawan and Amirullah, "Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif & kualitatif," *Metod. Penelit. Bisnis Bandung*, p. 264, 2016.
- [13] 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.
- [14] 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.
- [15] A. Juansyah, "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.
- [16] S. Hartati, N. A. Kristiana Dewi, D. Puastuti, M. Muslihudin, and N. Setio Budi, "Sistem Aplikasi EDUCHAT STMIK PRINGSEWU Berbasis ANDROID Sebagai Media Komunikasi dan Informasi," *J. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 143–152, 2017, doi: 10.25077/teknosi.v3i1.2017.143-152.
- [17] F. Rahman and Santoso, "Aplikasi pemesanan undangan online," *Sains dan Inform.*, vol. 1, no. 2, pp. 78–87, 2015.
- [18] I. M. B. Lathiif, "PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi pada Pelanggan Online Shop Blibli.com di Kota Yogyakarta)," *PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, DAN KUALITAS Inf. TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi pada Pelangg. Online Shop Blibli.com di Kota Yogyakarta)*, p. 161, 2019.
- [19] 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.
- [20] P. C. Chesanti and R. Setyorini, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi Pln Mobile," *J. Penelit. Pendidik.*, vol. 18, no. 1, pp. 10–17, 2018, doi: 10.17509/jpp.v18i1.11064.

- [21] 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>.
- [22] Maryuliana, I. M. I. Subroto, and S. F. C. Haviana, "Questionnaire Information System Measurement of the Need for Additional Learning Materials to Support Decision Making in High Schools Using a Likert Scale Skala," *J. Transistor Elektro dan Inform. (TRANSISTOR EI)*, vol. 1, no. 2, pp. 1–12, 2016, [Online]. Available: <http://lppm-unissula.com/jurnal.unissula.ac.id/index.php/EI/article/download/829/680>.
- [23] E. Erdiansyah, "Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Cv Patakaran Palembang," *J. Ecoment Glob.*, vol. 1, no. 1, p. 93, 2016, doi: 10.35908/jeg.v1i1.88.
- [24] D. Taluke, R. S. M. Lakat, A. Sembel, E. Mangrove, and M. Bahwa, "Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat," *Spasial*, vol. 6, no. 2, pp. 531–540, 2019.
- [25] M. Robi, D. Kusnandar, and E. Sulistianingsih, "Penerapan Structural Equation Modeling (SEM) untuk analisis kompetensi alumni," *Bul. Ilm. Math. Stat. dan Ter.*, vol. 6, no. 2, pp. 113–120, 2017.
- [26] G. ARISENA, "Konsep Kewirausahaan Pada Petani Melalui Pendekatan Structural Equation Model (Sem)," *E-Journal Agribisnis dan Agrowisata (Journal Agribus. Agritourism)*, vol. 5, no. 1, 2016.
- [27] D. A. Megawati, "Analisis Perbandingan Social Commerce Dari Sudut Pengguna Website," *J. Teknoinfo*, vol. 11, no. 1, p. 10, 2017, doi: 10.33365/jti.v11i1.4.
- [28] Y. Sarwono, "Pengertian Dasar Structural Equation Modeling (SEM)," *J. Ilm. Manaj. Bisnis Ukrida*, vol. 10, no. 3, p. 98528, 2010.
- [29] P. I. Sayekti, "Evaluasi Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Competency Based Performance Management Menggunakan Metode Hot-Fit," *J. Ekon.*, vol. 18, no. 1, pp. 41–49, 2019.
- [30] N. E. Rozanda and A. Masriana, "Perbandingan Metode Hot Fit dan Tam dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) (Studi Kasus : Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru)," *Semin. Nas. Teknol. Informasi, Komun. dan Ind.* 9, vol. ISSN 2579, pp. 18–19, 2017.
- [31] M. K. Sukabumi, "Fair Value," *Priv. Cap. Mark.*, vol. 4, no. 2, pp. 133–141, 2015, doi: 10.1002/9781119200932.ch9.

- [32] M. I. Rosyid, M. Ariyanty, and K. Kusumahadi, "Pengaruh E-Servqual Dan Kepuasan Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bca Di Bandung the Effect of E-Servqual and Satisfaction of Mobile Banking (M-Banking) Towards Customer Loyalty in Bca Bank in Bandung," vol. 6, no. 3, p. 5557, 2019.
- [33] 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.
- [34] Anggraini and N. Hermaini, "Analisis Kualitas Layanan Opac Terhadap Kepuasan," vol. 4, no. 1, pp. 67–72, 2018.
- [35] 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.
- [36] EMMA HERMINAWATY SIMANJUNTAK, "Pengaruh E-Service Quality Lazada Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa/I Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Sumatera Utara," *J. Pembang. Wil. Kota*, vol. 1, no. 3, pp. 82–91, 2020.
- [37] F. Sondakh, P. Tommy, and M. Mangantar, "CURRENT RATIO, DEBT TO EQUITY RATIO, RETURN ON ASSET, RETURN ON EQUITY PENGARUHNYA TERHADAP HARGA SAHAM PADA INDEKS LQ 45 DI BEI PERIODE 2010-2014," *J. EMBA*, vol. 3, no. 2, pp. 749–756, 2015.
- [38] I. Noviyanti, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv Usaha Mandiri Jakarta Selatan," *Jimf (Jurnal Ilm. Manaj. Forkamma)*, vol. 1, no. 2, pp. 21–32, 2019, doi: 10.32493/frkm.v1i2.2538.
- [39] E. H. SIMANJUNTAK, "PENGARUH E-SERVICE QUALITY LAZADA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MAHASISWA/I FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI UNIVERITAS SUMATERA UTARA," *PENGARUH E-SERVICE Qual. LAZADA TERHADAP KEPUASAN Konsum. PADA MAHASISWA/I Fak. Kedokt. GIGI UNIVERITAS SUMATERA UTARA*, 2020.
- [40] Supriyantini, I. Suyadi, and Riyadi, "PENGARUH EFFICIENCY, FULFILLMENT, SYSTEM AVAILABILITY, DAN PRIVACY TERHADAP eSATISFACTION (Survei pada Nasabah PT. Danareksa Sekuritas Cabang Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim

Malang),” *PENGARUH Effic. FULFILLMENT, Syst. AVAILABILITY, DAN Priv. TERHADAP eSATISFACTION (Survei pada Nasabah PT. Danareksa Sekuritas Cab. Univ. Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)*, vol. 5, no. 2, pp. 1–9, 2014.

- [41] F. A. Widyanita, “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-COMMERCE SHOPEE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE INDONESIA PADA MAHASISWA FE UII PENGGUNA SHOPEE (S1 Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia),” *Anal. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-COMMERCE SHOPEE TERHADAP KEPUASAN Konsum. SHOPEE Indones. PADA Mhs. FE UII PENGGUNA SHOPEE (S1 Progr. Stud. Manajemen, Fak. Ekon. Univ. Islam Indones. PADA Mhs. FE UII PENGGUNA SHOPEE)*, pp. 1–87, 2018.
- [42] A. Magdalena and F. Jaolis, “Analisis antara e-service quality , e-satisfaction, dan e-loyalty dalam konteks e-commerce bibli,” *Anal. ANTARA E-SERVICE Qual. E-SATISFACTION, DAN E-LOYALTY DALAM KONTEKS E-COMMERCE BLIBLI*, vol. 5, no. 2, p. 11, 2018.
- [43] A. Suwondo and F. I. Marjan, “ANALISIS PENGARUH E-KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP E-LOYALITAS PELANGGAN KAI ACCESS BERDASARKAN E-SERVQUAL ANALISIS PENGARUH E-KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP E-LOYALITAS PELANGGAN KAI ACCESS BERDASARKAN E-SERVQUAL PADA PT KERETA API INDONESIA (Persero) DAOP IV ,” *Anal. PENGARUH E-KEPUASAN Pelangg. TERHADAP E-LOYALITAS Pelangg. KAI ACCESS BERDASARKAN E-SERVQUAL PADA PT KERETA API Indones. DAOP IV SEMARANG*, vol. 3, no. 2477 – 2097, pp. 338–360, 2017.
- [44] E. Munarsih and Y. Rikmasari, “Evaluasi Model Penerimaan Peresepan Elektronik di Kota Palembang,” *J. Farmasetis*, vol. 9, no. 2, pp. 147–154, 2020.
- [45] Selly Marselia, “Analisis kesuksesan website e-learning management system (ems) dengan menggunakan model delone and mclean pada cabang primagama bumi citra fajar (bcf) sidoarjo,” stikom surabaya, 2018.
- [46] U. Dewan and D. Terhadap, “ANALISIS PENGARUH UKURAN PERUSAHAAN, PROFITABILITAS DAN UKURAN DEWAN DIREKSI TERHADAP PENGUNGKAPAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN (STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN MAKANAN DAN MINUMAN DI INDONESIA),” *J. ilmu Manaj.*, vol. 4, no. 2, pp. 62–82, 2018.
- [47] N. D. Pratama, A. Abdurahim, and H. Sofyani, “Determinan Efektivitas Implementasi Anggaran Berbasis Kinerja Dan Penyerapan Anggaran Di Pemerintah Daerah,” *J. Reviu Akunt. dan Keuang.*, vol. 8, no. 1, p. 9, 2018,

doi: 10.22219/jrak.v8i1.23.

- [48] Y. Nurendah and M. Mulyana, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa,” *J. Ilm. Manaj. Kesatuan*, vol. 1, no. 1, pp. 93–112, 2018, doi: 10.37641/jimkes.v1i1.258.