

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Putro, H. Samuel, 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.
- [2] Amir, A., Rosita, Y. D., & Yanuarini, N. S. (2020). SISTEM INFORMASI PEMANTAUAN PENGGUNAAN ANGGARAN DANA DESA DI DESA GAMBIRAN KECAMATAN MOJOAGUNG KABUPATEN JOMBANG (Doctoral dissertation, Universitas Islam Majapahit Mojokerto)
- [3] U. Habibah and Sumiati, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah Di Kota Bangkalan Madura,” *J. Ekon. , Bisnis Entrep.*, vol. 1, no. 1, pp. 31–48, 2016.
- [4] L. Indriyatni, “Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD. Ungaran di Kabupaten Semarang,” *J. STIE Semarang*, vol. 3, no. 2, pp. 1–14, 2011.
- [5] L. Laricha, A. Saryatmo, and L. Avilla, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA PERUSAHAAN JASA TRAVEL AGENT BERBASIS E-COMMERCE DENGAN METODE E-SERVQUAL DAN QUALITY,” vol. 13, pp. 177–192, 2017.
- [6] E. Purnamawati, “Permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian tugas akhir ini adalah : “ Menganalisis kualitas layanan pada bidang pencatatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan menggunakan metode Servqual dan Analytical Hierarchy Process,” 2012.
- [7] H. Abdurahman and A. R. Riswaya, “Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha BHakti,” *Apl. Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha BHakti*, vol. 8, no. 2, pp. 61–69, 2014, [Online]. Available: <http://jurnal.stmik-mi.ac.id/index.php/jcb/article/view/114/138>.
- [8] 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>.
- [9] S. Monica, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MAXIM DI KOTA BATAM,” Thesis, Universitas Putera Batam, Batam, 2021.
- [10] W. Sastika, “PELANGGAN BELANJA ONLINE SHOPPE (STUDI KASUS : PELANGGAN SHOPEE DI KOTA BANDUNG 2017),” 2017.

- [11] O. M. Trisnawati *et al.*, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking,” vol. 4, pp. 174–184, 2017.
- [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. N. S. Dewi Astuti, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL (Studi Kasus : Lejel Home Shopping Pekanbaru),” vol. 2, no. 1, pp. 44–49, 2016.
- [14] R. D. Syahputra and S. Wibowo, “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Customer Value Berbasis Digital Pada Media Sosial Facebook Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi Pada Produk Indihome Di Plaza Telkom Lembong Kota Bandung Tahun 2019),” *eProceedings Appl. Sci.*, vol. 5, no. 3, pp. 1841–1850, 2019.
- [15] J. Noor, *Metodologi Penelitian: Metodologi penelitian Skripsi*. 2017.
- [16] Riduwan dan Akdon, “Rumus dan Data dalam Analisis Statistika.” Bandung : Alfabeta, pp. 239-245, 2013.
- [17] T. Nempung, T. Setiyaningsih, and N. Syamsiah, “Otomatisasi Metode Penelitian Skala Likert Berbasis Web,” no. November, pp. 1–8, 2015.
- [18] D. Taluke, R. S. M. Lakat, A. Sembel, E. Mangrove, and M. Bahwa, “ISSN 2442-3262 ANALISIS PREFERENSI MASYARAKAT DALAM PENGELOLAAN EKOSISTEM MANGROVE DI PESISIR PANTAI KECAMATAN LOLODA KABUPATEN HALMAHERA BARAT Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota,” vol. 6, no. 2, pp. 531–540, 2019.
- [19] Suhar Janti, “Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST) 2014 Yogyakarta, 15 November 2014 ISSN: 1979-911X,” *Snast*, no. November, p. 159, 2014.
- [20] A. Jonaidi, “Bahan mendeley analisis pertumbuhan ekonomi dan kemiskinan,” *Kaji. Ekon.*, vol. 1, no. April, pp. 140–164, 2012.
- [21] M. P. Luh Eprima Dewi, Nyoman Trisna Herawati. SE., M.Pd., Ak1. Luh Gede Erni Sulindawati. SE., “Small bowel enteroclysis in surgically treated obesity,” *Radiol. Medica*, vol. 96, no. 5, pp. 466–469, 2015.
- [22] D. Fitriyaningsih and Y. Budiansyah, “Pengaruh Current Rasio Dan Debt To Equity Ratio Terhadap Harga Saham Di Perusahaan Food and Beverage Yang

Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2013 – 2017,” *J. Ris. Akunt. Terpadu*, vol. 12, no. 1, pp. 144–167, 2019, doi: 10.35448/jrat.v12i1.5347.

- [23] A. Kusuma and A. Rakhman, “Peningkatan Keterampilan Olah Data (SPSS) Pada Mahasiswa DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal,” *J. Pengabd. Masy. Progresif Humanis Brainstorming*, vol. 1, no. 1, pp. 49–54, 2017, doi: 10.30591/japhb.v1i1.688.
- [24] Hidayati, Z. N., & Setyorini, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan sebagai Pengguna Kantor POS. APK (Studi pada Pengguna Kantor POS. APK). *PORTOFOLIO: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen & Akuntansi*, 15(1), 60-73.
- [25] Deo, P. G., Sanjaya, R., & Gandajaya, L. (2017). Analisis kualitas layanan lazada dengan menggunakan metode e-servqual dan ipa. *Journal of Accounting and Business Studies*, 2(1).
- [26] Tobagus, A. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Di Situs Tokopedia. *Agora*, 6(1).
- [27] Ariani, F., Bachri, S., & Suardi, S. (2018). Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction, Trust, dan Dampaknya pada Repeat Usage pada BNI Mobile Banking Di Kantor Cabang Palu. *Katalogis*, 6(3), 162-167.