

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. P. R. Adawiyah, “Pengaruh Penggunaan Aplikasi TikTok Terhadap Kepercayaan Diri Remaja di Kabupaten Sampang,” *J. Komun.*, vol. 14, no. 2, pp. 135–148, 2020, doi: 10.21107/ilkom.v14i2.7504.
- [2] T. T. S. S. Center, “Listing prohibited products on TikTokShop,” TikTokShop Seller University, 21-Apr-2021. [Online]. Available: [https://seller-id.tiktok.com/university/article?knowledge\\_id=10008082](https://seller-id.tiktok.com/university/article?knowledge_id=10008082)
- [3] S. Risanggono and I. Tahyudin, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN FUZZY SERVQUAL DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang),” *Over Rim*, pp. 191–199, 2017, doi: 10.2307/j.ctt46nrzt.12.
- [4] S. Hanik Mujiati, “Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat Pada Apotek Arjowinangun,” *Indones. J. Comput. Sci. - Speed FTI UNSA*, vol. 9330, no. 2, pp. 1–6, 2013.
- [5] Prof.Dr.Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung. 2013.
- [6] R. Tianingrum and H. N. Sopiany, “Analisis Kemampuan Pemahaman Matematis Siswa SMP pada Materi Bangun Ruang Sisi Datar,” *Pros. Semin. Nas. Mat. dan Pendidik. Mat.*, pp. 440–446, 2017, [Online]. Available: <http://pmat-unsika.eu5.org/Prosiding/64RisnaTianingrum-SESIOMADIKA-2017.pdf>.
- [7] U. Shidiq and M. Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan, CV. Nata Karya, Ponorogo*, vol. 53, no. 3. 2019.

- [8] M. . Dr. Sandu Siyoto, SKM., M.Kes & M. Ali Sodik and Editor, *DASAR METODOLOGI PENELITIAN*, Literasi Media Publishing, Yogyakarta, 2015.
- [9] E. Purnamawati, “Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya,” *J. Ind. Eng. Manag.*, vol. Vol 3, no. 1, pp. 1–11, 2016.
- [10] 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,
- [11] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru),” *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [12] G. J. . Sianipar, “Pengaruh kualitas pelayanan, Kepuasan Pengguna harga, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi ojek online (Sstudi pada pelanggan GrabBike di kota Medan).,” *J. Manaj. Dan Bisnis*, vol. 19, no. 2, pp. 1–14, 2016, [Online]. Available: [http://ejournal.ust.ac.id/index.php/JIMB\\_ekonomi/article/view/576](http://ejournal.ust.ac.id/index.php/JIMB_ekonomi/article/view/576).
- [13] E. Nur Sasongko and A. Rusgiyono, “PENERAPAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELING UNTUK ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KUALITAS WEBSITE (Studi Kasus pada Website [sia.undip.ac.id](http://sia.undip.ac.id)),” *J. Gaussian*, vol. 5, no. 3, pp. 395–404, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/gaussian>.
- [14] 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>.

- [15] A. Zubaidi<sup>1</sup>, Junanah<sup>2</sup>, and M. Ja’far Shodiq<sup>3</sup>, “PENGEMBANGAN MEDIA PEMBELAJARAN MAHÂRAH AL-KALÂM BERBASIS MEDIA SOSIAL MENGGUNAKAN APLIKASI TIKTOK,” vol. 6, no. 1, pp. 119–134, 2021.
- [16] Zhang Yiming. (2021, April). *Pengertian TikTokShop*. Seller. Retrieved November 22, 2021, from [https://seller.id.tiktok.com/university/home?tab=policy\\_center](https://seller.id.tiktok.com/university/home?tab=policy_center).
- [17] K. Christianto, “Hubungan Dimensi Service Quality Dengan Kualitas Layanan E-Commerce Dari Sudut Pandang Konsumen Online,” *Teknol. Inf.*, vol. 12, no. 2, pp. 15–21, 2016.
- [18] D. P. Kesuma, “Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual,” *Semin. Nas. Inform.*, pp. 178–181, 2017.
- [19] R. Oktofiyani, W. Anggraeni, P. Studi Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri Jakarta Jl Damai No, W. Jati Barat Margasatwa, and J. Selatan, “Penerimaan Sistem E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)Study Kasus Siswa/I Kelas X Di SMU Negeri 92 Jakarta,” *J. Pilar Nusa Mandiri*, vol. 46, no. 1, pp. 46–53, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/pilar/article/view/258>.
- [20] 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.
- [21] A. Nugroho and R. H. Magnadi, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap

- Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas Di E-Commerce,” *Diponegoro J. Manag.*, vol. 7, no. 4, pp. 1–11, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>.
- [22] G. W. Billyarta and E. Sudarusman, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 18, no. 1, pp. 41–62, 2021.
- [23] Hardani *et al.*, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, CV. Pustaka Ilmu Group, Yogyakarta, March. 2020.
- [24] ilham U. Zamani, D. Sunarto, and andrian I. Mastan, “Analisis Pengaruh Kualitas Website PT Badak Issn 2338-137X,” vol. 5, no. 11, pp. 1–8, 2016, [Online]. Available: <https://jurnal.dinamika.ac.id/index.php/jsika/article/view/1387>.
- [25] S. Monalisa *et al.*, “Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus : UIN Suska Riau),” *SITEKIN J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 13, no. 2, pp. 181–189, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/1604>.
- [26] A. Luh Eprima Dewil, Nyoman Trisna Herawati. SE., M.Pd., Ak1. Luh Gede Erni Sulindawati. SE., M.Pd. and Jurusan, “ANALISIS PENGARUH NIM, BOPO, LDR, DAN NPL TERHADAP PROFITABILITAS (Studi Kasus Pada Bank Umum Swasta Nasional Yang Terdaftar Pada Bursa Efek Indonesia Periode 2009-2013 ),” *Radiol. Medica*, vol. 96, no. 5, pp. 466–469, 1998.
- [27] C. Christalisana, “Pengaruh Pengalaman Dan Karakter Sumber Daya Manusia Konsultan Manajemen Konstruksi Terhadap Kualitas Pekerjaan Pada Proyek Di Kabupaten Pandeglang,” *J. Fondasi*, vol. 7, no. 1, pp. 87–98, 2018, doi: 10.36055/jft.v7i1.3305.

- [28] R. Amaliyyah, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE SHOPEE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE DI SURABAYA," p. 6, 2021.
- [29] S. Arifin, "Hubungan Antara Kondisi Lingkungan Belajar di Sekolah dan Hasil Belajar IPA Siswa Kelas V," *J. Pendidik. Guru Sekol. Dasar*, vol. 2, no. 1, pp. 3.252-3.261, 2016, [Online]. Available: <https://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/pgsd/article/download/5177/4844>.
- [30] A. B. H. Alexander Dharmawan<sup>1</sup>, Nicodemus Dimas<sup>2</sup>, "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENYETOR PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA SEMARANG," pp. 11–23.
- [31] 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, 2018, doi: 10.30871/jaba.v1i2.619.
- [32] D. A. N. W. S. Deva Nur Fauziah<sup>1</sup>, "Pengukuran kualitas layanan bukalapak.com terhadap kepuasan konsumen dengan metode webqual 4.0," *J. Ilmu Pengetah. Dan Teknol. Komput.*, vol. 3, no. 2, pp. 173–180, 2018.
- [33] A. M. Telussa, E. R. Persulesy, and Z. A. Leleury, "Penerapan Analisis Korelasi Parsial Untuk Menentukan Hubungan Pelaksanaan Fungsi Manajemen Kepegawaian Dengan Efektivitas Kerja Pegawai," *BAREKENG J. Ilmu Mat. dan Terap.*, vol. 7, no. 1, pp. 15–18, 2013, doi: 10.30598/barekengvol7iss1pp15-18.
- [34] A. N. Soleh and K. Pelanggan, "THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE AND TRUST TO CUSTOMER SATISFACTION USERS OF TRANSPORTATION SERVICES ONLINE OJEK (Study on Customers of

Gojek in Semarang City) Ahmad.”

- [35] T. Hastuti and N. Muhammad, “Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi Servqual Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang,” *J. Manaj. dan Akunt.*, vol. 3, no. 3, pp. 1–16, 2014.
- [36] F. Sasongko, J. M. Pemasaran, U. K. Petra, and J. Siwalankerto, “Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran ayam penyet ria,” vol. 1, no. 2, pp. 1–7, 2013.
- [37] A. L. Yuliati, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG BANDUNG Januar,” vol. 11, no. 2, 2016