

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Ahmia and H. Belbachir, “Sistem Penjualan Berbasis Web (E-Commerce) Pada Tata Distro Kabupaten Pacitan,” *Indian J. Pure Appl. Math.*, vol. 49, no. 3, pp. 549–557, 2018, doi: 10.1007/s13226-018-0284-5.
- [2] D. Azhar, “APLIKASI E-LEARNING SISWA BERBASIS WEB PADA SMPN BERNAS KABUPATEN PELALAWAN RIAU (Studi Kasus: SMPN BERNAS Kab. Pelalawan Riau),” pp. 5–6, 2015, [Online]. Available: [http://eprints.uty.ac.id/2693/1/Naskah Publikasi-Dani Azhar-5130411463.pdf](http://eprints.uty.ac.id/2693/1/Naskah_Publikasi-Dani_Azhar-5130411463.pdf).
- [3] 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>.
- [4] D. Diana, “Penerapan Metode E-Servqual Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi,” *J. Ilm. Matrik*, vol. 17, no. 1, pp. 43–52, 2015.
- [5] 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.
- [6] N. Netriwati, “Analisis Kesulitan Mahasiswa tentang Pembelajaran Pecahan pada Kitab Faroid,” *Al-Jabar J. Pendidik. Mat.*, vol. 7, no. 1, pp. 21–28, 2016, doi: 10.24042/ajpm.v7i1.27.
- [7] E. Sugiarto and H. Pancastria, “Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online SMP Muhammadiyah 2 Sidoarjo,” *UDinus Repos.*, pp. 1–6, 2015.

- [8] 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.
- [9] S. Hermawan and Amirullah, "Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif & kualitatif," *Metod. Penelit. Bisnis Bandung*, p. 264, 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, doi: 10.30813/bmj.v13i2.919.
- [11] 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.
- [12] D. P. Kesuma, "Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual," *Semin. Nas. Inform.*, pp. 178–181, 2017.
- [13] R. Andita, P. Nurul, P. Rachmatullah, S. Akbar, S. Permata, and S. Mulyaningsih, "Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Obat di Apotek Generik," *J. Edukasi dan Penelit. Inform.*, vol. 2, no. 1, pp. 21–26, 2016, doi: 10.26418/jp.v2i1.15463.
- [14] D. E. Hendrianto, "Analisis Pembuatan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Website."
- [15] B. A. B. Ii and G. U. Halodoc, "Aktivitas Copywriter Intern ..., Caroline Cheung, Universitas Multimedia Nusantara 7," pp. 7–17, 2021.
- [16] 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.
- [17] 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.
- [18] 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.
- [19] M. Metode and E. P. Bank, “Analisis Kualitas Layanan Internet Banking Dengan Menggunakan Metode E-Servqual.”
- [20] “ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN BRIZZI PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.,” pp. 1–36, 1970.
- [21] 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>.
- [22] 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.
- [23] 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.
- [24] U. Raharja, E. P. Harahap, and R. E. Cipta Devi, “Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas pada Raharja Internet Cafe Terhadap Kegiatan Perkuliahan Pada Perguruan Tinggi,” *J. Teknoinfo*, vol. 12, no. 2, p. 60, 2018, doi: 10.33365/jti.v12i2.54.

- [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, “Analisis 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] H. Siagian and E. Cahyono, “Analisis Website Quality, Trust Dan Loyalty Pelanggan Online Shop,” *J. Manaj. Pemasar.*, vol. 8, no. 2, pp. 55–61, 2014, doi: 10.9744/pemasaran.8.2.55-61.
- [38] F. Sondakh, P. Tommy, M. Mangantar, J. Manajemen, U. Sam, and R. Manado, “ANALISIS PENGARUHNYA TERHADAP HARGA SAHAM PADA INDEKS LQ 45 DI BEI,” vol. 3, no. 2, pp. 749–756, 2014.
- [39] I. Noviyanti, “TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV USAHA MANDIRI J IMF ( Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma ) , Vol . 1 , No . 2 , Februari 2018 J IMF ( Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma ) , Vol . 1 , No . 2 , Februari 2018,” vol. 1, no. 1, pp. 21–32, 2018.
- [40] D. Widianingsih, “Kepemilikan Manajerial, Kepemilikan Institusional, Komisaris Independen, serta Komite Audit pada Nilai Perusahaan dengan Pengungkapan CSR sebagai Variabel Moderating dan Firm Size sebagai Variabel Kontrol,” *J. Akunt. dan Pajak*, vol. 19, no. 1, p. 38, 2018, doi:

10.29040/jap.v19i1.196.

- [41] Rahmatika, “Kajian Penerimaan dan Penggunaan Coreldraw,” *Fakt. Exacta*, vol. 8, no. 2, pp. 116–125, 2015, [Online]. Available: [https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/Faktor\\_Exacta/article/viewFile/317/299](https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/Faktor_Exacta/article/viewFile/317/299).
- [42] A. Josephine and D. Harjanti, “Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Produksi melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening pada PT. Trio Corporate Plastic (Tricopla),” *J. AGORA*, vol. 5, no. 3, pp. 1–8, 2017.
- [43] S. Sodikin, S. W. Rizki, and H. Perdana, “Penerapan Covarian Based Structural Equation modeling (CB-SEM) pada kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kepolisian,” *J. Bimaster*, vol. 09, no. 3, pp. 395–404, 2020.
- [44] J. Penelitian, U. Analisis, and T. Horizon, “37 Bab 3 Metodologi Penelitian 3.1,” pp. 37–51, 2012.
- [45] Z. Alfaruqy and I. Irwansyah, “Analisis Aplikasi Halodoc sebagai Bentuk dari Konstruksi Sosial dalam Media Baru di Masa Pandemi Covid 19,” *Syntax Lit. ; J. Ilm. Indones.*, vol. 7, no. 2, p. 2835, 2022, doi: 10.36418/syntax-literate.v7i2.6379.
- [46] D. Pranitasari and A. N. Sidqi, “Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius,” *J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 18, no. 02, pp. 12–31, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.stei.ac.id/index.php/JAM/article/view/438>.
- [47] 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.
- [48] R. Noviyanti and . Nurhasanah, “Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi

Nelayan Di Teluk Banten: Menggunakan Partial Least Square-Structural Equation Modelling (Pls-Sem),” *Mar. Fish. J. Mar. Fish. Technol. Manag.*, vol. 10, no. 1, pp. 33–44, 1970, doi: 10.29244/jmf.10.1.33-44.

- [49] D. D. Oktavia, E. Saraswati, and Z. Baridwan, “Kesuksesan Implementasi SIMDA untuk Meningkatkan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Pemerintah,” pp. 1–16, 2016, doi: 10.18382/jraam.v2i1.65.
- [50] A. S. Anwar and D. S. Siswanto, “PENGARUH DIFFERENSIASI PRODUK dan HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI PENDEKATAN PARTIAL LEAST SQUARE SEM SMARTPLS,” *KarismaPro*, vol. 2, no. 2, pp. 92–107, 2021, doi: 10.53675/karismapro.v2i2.108.
- [51] N. D. Pratama, A. Abdurahim, and H. Sofyani, “IMPLEMENTASI ANGGARAN BERBASIS KINERJA DAN PENYERAPAN,” vol. 8, no. 1, pp. 9–24, 2018, doi: 10.22219/jrak.v8i1.23.
- [52] D. D. A. N. Mclean, “133224-ID-kajian-model-kesuksesan-sistem-informasi,” pp. 1–9.
- [53] Selly Marselia, “Analisis kesuksesan,” 2018.