

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Bank and Y. Bhakti, "test 1," vol. 8, no. 2, pp. 61–69, 2014.
- [2] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, "(Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)," vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020.
- [3] A. Budiman, E. Yulianto, M. Saifi, F. I. Administrasi, and U. Brawijaya, "PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION DAN E- LOYALTY NASABAH PENGGUNA MANDIRI ONLINE," no. 1, pp. 1–11.
- [4] H. Jonathan, "TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION YANG BERDAMPAK PADA CUSTOMER LOYALTY PT BAYU BUANA TRAVEL TBK," vol. 14, no. 2, pp. 104–112, 2013.
- [5] R. Suomi, "Developing e-service quality scales : A literature review," doi: 10.1016/j.jretconser.2010.06.003.
- [6] Syaifullah and D. O. Soemantri, "Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)," *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 19–25, 2016, [Online]. Available: www.zamrudtv.com.
- [7] S. Pawirosumarto, "Pawirosumarto 416 - 433 MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VI, No. 3, Okt 2016," *Ilm. Manaj.*, vol. VI, no. 3, pp. 416–433, 2016.
- [8] D. Maylina and A. S. Mulazid, "Analisis Pengaruh Service Quality , Customer Relationship Management Dan Keunggulan Produk," *Islamadina*, vol. 19, no. 1, pp. 90–105, 2018.
- [9] A. Supriyatna, "Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework," *Pilar Nusa Mandiri*, vol. XI, no. 1, pp. 43–52, 2015.
- [10] 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, 2014.
- [11] A. K. Batubara, "Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan," *J. Iqra'*, vol. 3, no. 1, pp. 9–17, 2009.
- [12] A. Supriyatna and V. Maria, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka PIECES dan Importance Performance Analysis," *Khazanah Inform. J. Ilmu Komput. Dan Inform.*, vol. 3, no. 2, pp. 88–94, 2017.
- [13] 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.
- [14] L. Felicia, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan," *Agora*, vol. 4, no. 2, pp. 95–100, 2016.
- [15] M. Nurrisal, "Pengaruh E-Service Quality Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Dengan Moderasi Persepsi Nilai Yang Dirasakan Pelanggan Kereta Api Di Surabaya," pp. 1–20, 2015.
- [16] M. Delima and D. Puspitasari, "Analisis Kepuasan Pelanggan Pada

- Bengkel Cs Knalpot Semarang Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance-performance Analysis (IPA),” *Ind. Eng. Online J.*, vol. 6, no. 2, 2017.
- [17] J. M. Z. Putera, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Wifi Corner Di Pt Telkom Cabang Sumenep,” *J. Pendidik. Tata Niaga*, vol. 3, no. 3, 2017.
- [18] Muchamad Mustofa, Handoyo, and D. Ernawati, “ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN METODE SERVICE QUALITY (ERVQUAL) FUZZY DI PT . POS INDONESIA SIDOARJO Oleh Muchamad Mustofa ; Handoyo dan Dira Ernawati Prodi Teknik Industri , FTI- UPN ” Veteran ” Jatim,” *J. Ind. Eng. Manag.*, pp. 1–14, 2014.
- [19] 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.
- [20] H. Jonathan, “Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty Pt Bayu Buana Travel Tbk,” *The Winners*, vol. 14, no. 2, pp. 104–112, 2013.
- [21] N. M. S. Anggraeni and N. N. K. Yasa, “E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Internet Banking,” *J. Keuang. dan Perbank.*, vol. 16, no. 2, pp. 293–306, 2012, [Online]. Available: <http://jurkubank.wordpress.com>.
- [22] Aucla, “No TitleEΛENH,” *Ayan*, vol. 8, no. 5, p. 55, 2019.
- [23] I. Sommerville, *Software Engineering (9th ed.; Boston, Ed.)*. Massachusetts: Pearson Education. 2011.
- [24] D. W. Sutha, “Administrasi Perkantoran Cara Mudah Memahami Konsep Dasar Administrasi Perkantoran Secara Umum,” 2018.
- [25] S. Hermawan and Amirullah, “Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif & kualitatif,” *Metod. Penelit. Bisnis Bandung*, p. 264, 2016.
- [26] S. Sodikin, S. W. Rizki, and H. Perdana, “Penerapan Covarian Based StructuralEquation modeling (CB-SEM) pada kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kepolisian,” *J. Bimaster*, vol. 09, no. 3, pp. 395–404, 2020.
- [27] F. Nugraha, D. A. Rahayu, and I. Bastian, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mytelkomsel Menggunakan Evaluasi Heuristik dan Metode Pieces (Studi Kasus: Mahasiswa Kampus Karawaci ...,” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu ...*, vol. 9, no. 3, pp. 463–468, 2022, doi: 10.25126/jtiik.202294403.
- [28] D. Arif, “Pengaruh Crm Dan Kualitas Layanan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Ecopreneur.12*, vol. 1, no. 2, p. 45, 2018, doi: 10.51804/econ12.v1i2.372.
- [29] P. Studi, I. Administrasi, F. Ilmu, S. Dan, I. Politik, and U. S. Utara, “PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pengguna PT . Kereta Api Indonesia (Persero) Medan- Tanjung Balai),” 2019.
- [30] A. Juliandi, “Structural Equation Model Partial Least Square (Sem-Pls)

Dengan SmartPLS,” *Modul Pelatih.*, pp. 1–4, 2018.

- [31] M. Darwin and K. Umam, “Indirect Effect Analysis on Structural Equation Modeling (Comparative Study of Using Amos and SmartPLS Software),” *Nucleus*, pp. 50–57, 2020, doi: <https://doi.org/10.37010/nuc.v1i2.160>.
- [32] T. T. Haria and M. R. Mulyandi, “Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction pada Pengguna Aplikasi Mobile,” vol. 6, no. 1, pp. 135–140, 2019, doi: 10.33510/slki.2019.135-140.
- [33] P. E. Quality, K. Pelanggan, P. Aplikasi, and P. C. Chesanti, “Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi pln mobile,” no. Jonathan 2013.
- [34] M. Ashoer *et al.*, “Pengaruh e-service quality terhadap e-satisfaction pada pelanggan situs toko online brodo effect of e-service quality on e-satisfaction on the brodo online store customer site,” pp. 238–251.