

DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. R. Murhadi and E. C. Reski, "PENGARUH E-SERVICE QUALITY , KESADARAN MEREK , KEPERCAYAAN , WORD OF MOUTH , DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TIKTOK SHOP (STUDI PADA PELANGGAN TIKTOK SHOP) Pendahuluan Perkembangan sistem operasi ios dan android telah membawa perubahan pa," 2022, doi: 10.32812/jibeka.v16i2.471.
- [2] R. Machmud, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. 2018. [Online]. Available: <https://repository.ung.ac.id>
- [3] H. Winarno and T. Absror (Universitas Serang Raya), "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering," *J. Manaj. Ind. Dan Logistik*, vol. 1, no. 2, p. 162, 2017, doi: 10.30988/jmil.v1i2.38.
- [4] H. Widodo, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar," *J. JPSD (Jurnal Pendidik. Sekol. Dasar)*, vol. 1, no. 2, pp. 1–15, 2015, doi: 10.26555/jpsd.v1i2.a2524.
- [5] N. Sudjana, *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Rosda.
- [6] A. Majid, *Strategi Pembelajaran*. Bandung: Rosdakarya, 2013.
- [7] R. Layn and S. Kahar, "Analisis Kesalahan Siswa Dalam Menyelesaikan Soal Cerita Matematika," *J. Math Educ. Nusant.*, vol. 03, no. 02, pp. 59–145, 2017.
- [8] Tjiptono and Fandy, *Strategi Pemasaran*, 3rd ed. Yogyakarta: ANDI, 2011.
- [9] Normasari dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang," *J. Adm. Bisnis*, vol. 6, no. 2, p. 77767, 2013.
- [10] Sudaryono, "Manajemen Pemasaran : Teori dan Implementasi," in *Strategi Pemasaran*, A. Tjiptono and Fandi, Eds. Yogyakarta: Andi, 2016.
- [11] E. Noviansyah, *Dasar Pemrograman Web Museum Nasional*. Jakarta, 2008.
- [12] C. I. Hendy, "Pengembangan Aplikasi CMS E-Commerce dengan PHP-CI untuk Mempermudah Penjualan dan Pembayaran," vol. 04/No.01/2, no. 2303–1425.
- [13] H. Abdurahman and A. R. Riswaya, "Aplikasi Pinjaman Pembayaran Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti STMIK Mardira Indonesia, Bandung," *J. Comput. Bisnis*, vol. 8, no. 2, pp. 61–69, 2014.
- [14] N. Musqari and N. Huda, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat)," *Perisai Islam. Bank. Financ. J.*, vol. 2, no. 1, pp. 34–53, 2018, doi: 10.21070/perisai.v2i1.1469.
- [15] Fandy Tjiptono and G. Chandra, *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- [16] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 3rd ed. Jakarta: Salemba

- Empat, 2014.
- [17] A. A. G. Agung, *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Singaraja: Undiksha Press, 2012.
- [18] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RND*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- [19] Sukmadinata and N. Syaodih, *Metode Penulisan Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdayakarya, 2017.
- [20] S. Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016.
- [21] E. Firdian, Surachman, and P. B. Santoso, "Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang," *Ilmu Pengetah. Rekayasa*, vol. 13, no. 1412–7237, 2012.
- [22] I. Haryanti, "Pengaruh Promosi Online dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Nithalian Collection Bima)," *J. Bus. Econ. Res.*, vol. 1, no. 2, pp. 150–160, 2020.
- [23] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [24] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, 9th ed. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro, 2018.
- [25] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, 5th ed. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro, 2011.
- [26] Sugiyono and Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan lisrel*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- [27] H. Hamdani, N. Wahyuni, A. Amin, and S. Sulfitra, "Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) (Periode 2014-2016)," *J. EMT KITA*, vol. 2, no. 2, p. 62, 2018, doi: 10.35870/emt.v2i2.55.
- [28] Yunus Alaan, "Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung," *J. Manaj.*, vol. 15, no. 2, 2016.
- [29] F. Z. dan A. R. Yopiannor, "KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU MURUNG RAYA Community Participation in Development Planning of Banut Kalanaman Village , Katingan Hilir Subdistrict , Katingan District," *J. Ilm. Ilmu Adm. Negara dan Ilmu Komun.*, pp. 32–37, 2017.
- [30] R. Nurcahyo, D. Andry, and K. Kevin, "Pengaruh Trust, Price Dan Service Quality Terhadap Intention To Purchase Pelanggan Bhinneka.Com," *J. Ris. Manaj. dan Bisnis Fak. Ekon. UNIAT*, vol. 2, no. 3, pp. 391–400, 2017, doi: 10.36226/jrmb.v2i3.73.
- [31] A. R. P. Nuryani, I. Santoso, and P. Deoranto, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee House & Resto , Malang)," *Ftp Unbraw*, vol. 1, no. 1, pp. 1–8, 2014.
- [32] D. Wibisono, "METODE SERVQUAL DAN QFD Deny Wibisono Jl .

- Nangka No . 58 C Tanjung Barat , Jagakarsa , Jakarta Selatan,” *Sosio e-Kons*, vol. 10, no. 1, pp. 57–74, 2018.
- [33] H. W. Rahmanti, U. Effendi, and R. Astuti, “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Triz (Studi Kasus Pada ‘Restoran Ocean Garden’ Malang),” *J. Teknol. Pertan.*, vol. 18, no. 1, pp. 33–44, 2017, doi: 10.21776/ub.jtp.2017.018.01.4.
- [34] D. P. Kesuma, “Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual,” *Semin. Nas. Inform.*, pp. 178–181, 2017.
- [35] A. Budiono, “Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Bengkel Mobil Suzuki Nusantara Jaya Sentosa Soekarno-Hatta Bandung,” *E-Journal Grad. Unpar*, vol. 1, no. 2, pp. 141–149, 2014.
- [36] A. P. Winanda and S. Sriyanto, “Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat SAJI Dengan Metode SEFVQUAL dan IPA (Studi Kasus Restoran Olive Fried Chicken),” *Ind. Eng. Online J.*, vol. 5, no. 4, pp. 1–6, 2016, [Online]. Available: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/ieoj/article/download/14146/13680>
- [37] Hatane Semuel and Nadya Wijaya, “Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, Dan Loyalty Pada Pt. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya,” *J. Manaj. Pemasar.*, vol. 4, no. 1, pp. 23–37, 2009, [Online]. Available: <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/mar/article/view/18083>
- [38] R. D. Wicaksono, “Pengaruh E-Service Quality dan Trust Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Syariah LinkAja Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Wilayah Kota Bekasi).,” p. 134, 2022.

