

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. P. Hermas dan K. G. Tileng, “ANALISIS PENGARUH FAKTOR KEGUNAAN, KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP INTENSI PENGGUNAAN APLIKASI LINKEDIN,” *J. Inform. Dan Sist. Inf.*, vol. 6, no. 2, 2020.
- [2] B. P. statistik Kota Jambi, “Tabel Dinamis Subjek Tenaga Kerja,” Badan Pusat Statistik Kota Jambi, 2022. <https://jambikota.bps.go.id/subject/6/tenaga-kerja.html#subjekViewTab5>
- [3] K. KitaLulus, “KitaLulus,” 2021. [Daring]. Tersedia pada: <https://www.kitalulus.com/>
- [4] A. Angraini dan N. Hermaini, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN OPAC TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE E-SERQUAL,” *J. Ilm. Rekayasa Dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 1, hlm. 67–72, 2018.
- [5] Y. Septiani, E. Arribe, dan R. Diansyah, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru),” *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, hlm. 131–143, Jun 2020, doi: <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>.
- [6] D. A. Puspitasari, “Analisis Sistem Informasi Akademik (SISFO) dan Jaringan di Universitas Bina Darma,” *Repos. Bina Darma*, Desember 2020.
- [7] I. Ashari, “Analisis Iklan ‘Diskon Magic Bukalapak.com’ Berdasarkan Etika Pariwisata Indonesia Analysis Of Advertisting "Diskon Magic Bukalapak.com Based on Etika Pariwisata Indonesia,” *E-Proc. Manag.*, vol. 4, no. 1, hlm. 299–306, 2017.
- [8] N. Netriawati, “Analisis Kesulitan Mahasiswa Tentang Pembelajaran Pecahan Pada Soal Fara’Id,” *J. Studi Keislam.*, vol. 16, no. 1, hlm. 205–224, 2017, doi: <https://doi.org/10.24042/ajsk.v6i1.743>.
- [9] D. Erica dan H. A. Rasyid, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online,” *J. Ekon. Dan Manaj. Akad. Bina Sarana Inform.*, vol. 16, no. 2, hlm. 168–176, 2018, doi: <https://doi.org/10.31294/jp.v16i2.3893>.
- [10] L. Laricha, A. Saryatmo, dan L. Avilla, “Analisis Kualitas Layanan Pada Perusahaan Jasa Travel Agent Berbasis E-Commerce Dengan Metode EServqual Dan Quality Function Deployment,” *J. Manaj.*, vol. 13, no. 2, hlm. 85–191, 2017.
- [11] F. Tjiptono, *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI, 2017.
- [12] A. Awaluddin dan N. N. N. Marleni, *Survei Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Balikpapan*. Magelang: Unimma Press, 2018.

- [13] J. Fernos dan Y. E. Putra, "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mega Syari'Ah Padang," *Akad. Keuang. Dan Perbank. Padang*, hlm. 1–24, 2019, doi: <https://doi.org/10.31219/osf.io/y2baf>.
- [14] A. Revita, "E-Satisfaction Dan E-Trust Mempengaruhi E-Loyalty Konsumen Wanita Dalam Sosial Media," *J. Manaj. Dan Start- Bisnis*, vol. 1, no. 4, hlm. 505–513, 2019.
- [15] C. Harini, A. N. Soleh, dan D. Djamaludin, "THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE AND TRUST TO COSTUMER SATISFACTION USERS OF TRANSPORTATION SERVICES ONLINE OJEK (Study on Customer of Gojek in Semarang City)," *J. Manag.*, vol. 4, no. 4, 2018.
- [16] A. F. Rifky, "Pengaruh E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality Terhadap E-Satisfaction," *Elibrary UNIKOM*, 2020.
- [17] F. Jaolis dan A. Magdalena, "Analisis Antara E-Service Quality, E-Satisfaction, dan E-Loyalty Dalam Konteks E-Commerce Blibli," *J. Strategi Pemasar.*, vol. 5, no. 2, hlm. 1–11, 2018.
- [18] A. Tobagus, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Di Situs Tokopedia," *AGORA*, vol. 6, no. 1, hlm. 1–10, 2018.
- [19] G. Chandra dan F. Tjiptono, *Service, Quality, & Satisfaction*. CV Andi Offset, 2018.
- [20] B. Anshari, "Analisis Pengaruh Current Ratio (CR) dan Net Profit Margin (NPM) Terhadap Harga Saham di Perusahaan Makanan dan Minuman yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI)," *J. Program Studi Akunt.*, vol. 2, no. 2, hlm. 97–115, 2017, doi: <https://doi.org/10.31289/jab.v2i2.250>.
- [21] C. Christalisana, "Pengaruh Pengalaman Dan Karakter Sumber Daya Manusia Konsultan Manajemen Konstruksi Terhadap Kualitas Pekerjaan Pada Proyek Dikabupaten Pandeglang," *J. Fondasi*, vol. 7, no. 1, hlm. 87–98, 2018.
- [22] I. Masturoh dan N. T. Anggita, *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, 2018.
- [23] A. Reventiary dan M. Pradana, "Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Merek Customade (Studi di Merek Dagang Customade Indonesia)," *J. Manaj.*, vol. 6, no. 1, 2019, doi: <https://doi.org/10.26460/jm.v6i1.196>.
- [24] S. Maisaroh dan D. Danuri, *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bantul: Samudra Biru, 2019.
- [25] B. Sumargo, *Teknik Sampling*. UNJPRESS, 2020.
- [26] D. Firmansyah dan D. Dede, "Teknik Pengambilan Sampel Umum Dalam Metodologi Penelitian : Literature Review," *J. Ilm. Pendidik. Holistik JIPH*, vol. 1, no. 2, hlm. 85–114, Agustus 2022.
- [27] P. K. Arieska dan N. Herdiani, "Pemilihan Teknik Sampling Berdasarkan Perhitungan Efisiensi Relatif," *J. Stat. UNIMUS*, vol. 6, no. 2, hlm. 166–171, Nov 2018.
- [28] L. Lasmini dan S. Rohman, "Delone dan Mclean Model untuk Analisa Keberhasilan Website Resmi Kabupaten Wonosobo," *J. Penelit. Dan Pengabd. Kpd. Masy. UNSIQ*, vol. 6, no. 3, hlm. 191–197, 2019, doi: <https://doi.org/10.32699/ppkm.v6i3.793>.

- [29] G. Anuraga, A. Indrasetyaningsih, dan M. Athoillah, “Pelatihan Pengujian Hipotesis Statistika Dasar Dengan Software R,” *J. BUDIMAS*, vol. 03, no. 02, 2021.
- [30] F. A. Hasibuan dan H. D. Hutabarat, “Penerapan Model Pembelajaran Mastery Learning Untuk Meningkatkan Kemampuan Merumuskan Hipotesis Fisika Siswa Kelas Xi Sma Negeri 3 Sibolga,” *J. Penelit. Tindakan Kelas Dan Pengemb. Pembelajaran*, vol. 2, no. 1, 2019, doi: <https://dx.doi.org/10.31604/ptk.v2i1.22-29>.
- [31] I. M. Tirta, K. Kasmuri, dan Y. S. Dewi, “Pendekatan Covarian Based SEM Dengan Estimasi Bollen-Stine Covariance Based Approach SEM With Bollen-Stine Estimation,” *J. Ilmu Dasar*, vol. 16, no. 2, hlm. 81–88, 2018.
- [32] I. Ghozali dan L. Hengky, *Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2015.
- [33] R. Pratiwi dan E. Cofriyanti, “Analisis Penggunaan Sistem Aplikasi D-Pack Terhadap Kepuasan Pengguna Pada CV.Sumber Jadi Pangkalpinang,” *J. Inform. Dan Sist. Inf.*, vol. 5, no. 2, hlm. 4–10, 2017.
- [34] F. Fahmi, H. Yozza, dan I. Hg Rahmi, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Berwirausaha Mahasiswa dengan Teknik SEM,” *J. Mat. UNAND*, vol. 1, no. 2, hlm. 5–12, 2017, doi: <https://doi.org/10.25077/jmu.1.2.5-12.2012>.
- [35] E. Supriyadi dan S. Sudewo, “Perancangan Ulang Strategi Penjualan Pada Bisnis Perumahan Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen,” *J. EKOBISMAN*, vol. 2, no. 2, hlm. 150–166, 2017.
- [36] S. Rahmi, “Pengujian Kesuksesan Implementasi ERP (Enterprise Resource Planning) Menggunakan Model Delone dan Mclean Diperbaharui Pada PT. Sari Husada Generasi Mahardika,” *J. Menara Ekon.*, vol. 3, no. 6, hlm. 77–84, 2017.
- [37] U. Usada, L. Hakim, dan A. T. Kurniawati, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa UNUSIDA dengan Pendekatan Partikal Least Square (PLS),” *J. Res. Technol.*, vol. 2, no. 2, hlm. 6–13, 2019.
- [38] W. Budiaji, “Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert,” *J. Ilmu Pertan. Dan Perikan.*, vol. 2, no. 2, hlm. 127–133, 2019.
- [39] S. Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabrta, 2015.
- [40] F. Chopipah, “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Klik BCA Terhadap Kepuasan Nasabah,” *J. Menara Ekon.*, vol. 7, no. 2, hlm. 121–153, 2017.
- [41] H. Permana dan T. Djatmiko, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Di Bandung,” *SOSIOHUMANITAS*, vol. 20, no. 2, hlm. 64–78, 2018.
- [42] M. A. Isnain, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan pelanggan (Studi Kasus Pada PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang),” *J. Studi Manaj. Organ.*, vol. 11, no. 1, hlm. 12–22, 2017.

- [43] A. E. Prasmana, N. Rachma, dan A. B. Primanto, "Pengaruh Pemasaran Online Dan Kualitas E-Service Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Toko Online Khayrscraf," *J. Manaj. Teknol.*, vol. 2, no. 1, hlm. 73–132, 2020.
- [44] D. Diana, "Penerapan Metode E-Servqual Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi," vol. 17, no. 1, 2017.
- [45] M. Saputra, B. M. Izzati, dan J. Rahmadiani, "The Acceptance of Government Resource Planning System (GRP) Using Extending The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT 2)," *J. Sist. Inf. J. Inf. Syst.*, vol. 17, no. 1, hlm. 1–19, 2021.
- [46] C. Tanujaya, "PERANCANGAN STANDART OPERATIONAL PROCEDURE PRODUKSI PADA PERUSAHAAN COFFEIN," *PERFORMA J. Manaj. Dan Start- Bisnis*, vol. 2, no. 1, hlm. 90–95, 2017.
- [47] D. Sukma R.A, R. Hardianto, dan H. Filtri, "Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Perkuliahan daring Pada Era Pandemi Covid-19," *ZONasi J. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, hlm. 130–142, Sep 2021.
- [48] S. Alfidella, D. S. Kusumo, dan D. D. J. Suwawi, "Pengukuran Usability I-Caring Berbasis Iso 9241-11 Dengan Menggunakan Partial Least Square (PLS)," *E-Proc. Eng.*, vol. 2, no. 1, hlm. 1748, 2019.
- [49] S. Assegaff, "Analisis Perilaku User Pada Pemanfaatan Layanan Pemesanan Tiket Online Pada Aplikasi Mobile," *J. Manaj. Teknol.*, vol. 16, no. 1, hlm. 62–80, 2017.
- [50] M. R. Linda dan M. Megawati, "Analisis Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pesisir Selatan dengan Menggunakan Partial Least Square (PLS)," *J. Kaji. Manaj. Bisnis*, vol. 3, no. 1, hlm. 73–88, 2018.
- [51] Y. Christian, H. Harimurti, dan I. Wijatmiko, "Pemodelan Peningkatan akurasi Estimasi Biaya Dengan Metode Structural Equation Modeling-Partial Least Square Pada Proyek Jalan Provinsi Kalimantan Tengah," *Rekayasa Sipil*, vol. 11, no. 2, hlm. 84–165, 2017.
- [52] R. Ravikasari, "PENGARUH EFFICIENCY, FULFILLMENT, SYSTEM AVAILABILITY, PRIVACY, DAN INFORMATION QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION," *J. Sist. Inf. J. Inf. Syst.*, vol. 3, no. 1, hlm. 56–72, 2017.
- [53] A. S. Lubis dan N. R. Andayani, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. SUCOFINDO BATAM," *J. Appl. Bus. Adm.*, vol. 1, no. 2, hlm. 232–243, 2018.
- [54] S. Sarana, S. Agus, dan F. I. Marjan, "ANALISIS PENGARUH E-KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP E-LOYALITAS PELANGGAN KAI ACCESS BERDASARKAN E-SERVQUAL PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP IV SEMARANG," *Prosding SENTRINOV Semin. Nas. Terap. Ris. Inov.*, vol. 3, no. 1, hlm. 338–360, 2017.
- [55] F. A. Widyanita, "ANALISIS PENGARUH KUALIATAS PELAYANAN E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE

- INDONESIA PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UII PENGGUNA SHOPEE,” *J. EKOBISMAN*, vol. 2, no. 2, hlm. 125, 2018.
- [56] Y. Roberto, “Analisis pengaruh kualitas layanan elektronik kick avenue terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Sist. Inf. J. Inf. Syst.*, vol. 2, no. 1, hlm. 1–135, 2020.
- [57] A. Nugroho dan 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, hlm. 33–43, 2018.
- [58] F. Azzahrah dan L. Amelia, “analisis pengaruh kualitas pelayanan aplikasi maxim mobile terhadap kepuasan pengguna dengan metode servqual,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, hlm. 59–68, 2020.
- [59] M. M. B. Pandai, “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN GOOGLE CLASSROOM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI SMP PERTIWI 1 JAMBI MENGGUNAKAN E-SERVQUAL,” *J. Sist. Inf. J. Inf. Syst.*, vol. 2, no. 3, hlm. 45–82, 2021.
- [60] E. Yulianto, A. Budiman, dan M. Saifi, “PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION DAN E-LOYALTY NASABAH PENGGUNA MANDIRI ONLINE,” *J. Profit*, vol. 14, no. 1, hlm. 1–11, 2020.