

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ulandari, “Analisis Kualitas Layanan Website JNE Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual,” Universitas Dinamika Bangsa, 2020. [Online]. Available: <http://repository.unama.ac.id/id/eprint/1296>.
- [2] N. Ulin, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JNT BONDOWOSO CABANG PRAJEKAN,” Universitas muhammadiyah jember, 2021. [Online]. Available: <http://repository.unmuhjember.ac.id/id/eprint/10746> doi:7987-9823.
- [3] D. Aprizal, “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN KESENJANGAN KUALITAS PELAYANAN JASA EKSPEDISI PT. TRI ADI BERSAMA (ANTERAJA TAMBUN),” UNIVERSITAS BAKRIE, 2022. [Online]. Available: <http://repository.bakrie.ac.id/id/eprint/6619> doi : 8856-9774.
- [4] S. Hanik Mujiati, “Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat Pada Apotek Arjowinangun,” *Indones. J. Comput. Sci. - Speed FTI UNSA*, vol. 3, no. 2, doi: 9975-9456, 2018.
- [5] Abdul Majid, *Strategi Pembelajaran*, Cetakan 7. Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- [6] Muhammad Muslihudin dkk, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML*. Yogyakarta: Andi Offset, 2016.
- [7] W. Wahab, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru,” *J. Kaji. Ekon. Islam*, vol. 2, no. 1, pp. 51–66, 2017, doi: 3321-7865
- [8] F. G. C. Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction / Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra*. Yogyakarta: Andi. 2005
- [9] F. Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Ed. III. ANDI : YOGYAKARTA, 2017.
- [10] M. . Dr. Asmara Indahingwati, S.E., S.Pd., *KEPUASAN KONSUMEN PADA KUALITAS LAYANAN SIM KELILING*. CV. Jakad Media Publishing, 2019.
- [11] A. Hasan and R. R. Asep, “APLIKASI PINJAMAN PEMBAYARAN SECARA KREDIT PADA BANK YUDHA BHAKTI,” *J. Comput. Bisnis*,

vol. <https://ju>, 2019, doi: 5528-9858.

- [12] R. Fauzi and Santoso, “APLIKASI PEMESANAN UNDANGAN ONLINE,” *J. sains dan Inform.*, vol. Vol.1 No, doi : 2876-6784 2019.
- [13] P. T. A. Bersama, “Anteraja,” *23 agustus 2022*. <https://anteraja.id/id/about-us> (accessed Oct. 25, 2022).
- [14] I. W. A. Adi, I. M. S. Suardikha, and I. G. A. M. A. D. Putri, “PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, BUDAYA ORGANISASI DAN KEPUASAN PENGGUNA SIMDA PADA KINERJA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH,” *E-Jurnal Ekon. dan Bisnis Univ. Udayana*, doi: 2337–3067, 2017.
- [15] B. A. Rejeki Tulodo and A. Solichin, “ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI CARE DALAM UPAYA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN,” *J. Ris. Manaj. sains Indones.*, vol. 10 no.3, doi: 9886-9433, 2019.
- [16] R. Atia Raidah, S. Ferry Wibowo, and Rahmi, “ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN PERCEIVED SERVICE VALUE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKOPEDIA,” *J. Ris. Manaj. sains Indones.*, vol. Vol.10 No.4 <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/issue/view/928>, 2019, doi: 9978-9675
- [17] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*, Edition 3. 2018.
- [18] P. Chairunnisa Chesanti and R. Setyorini, “PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE,” *J. Penelit. Pendidik.*, vol. 18 no, 2018, doi: 6578-9486
- [19] F. Ulum and R. Muchtar, “PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION WEBSITE START-UP KAOSYAY,” *J. teknokompak*, vol. VOL.12 NO, doi: 3365-9660. 2018
- [20] V. A. Zeithaml, J. B. Mary, and D. G. Dwayne, *Service Quality Dimensions. Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm (7th ed)*. MC Graw Hil Education, 2018.
- [21] 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:3605-5509
- [22] J. Arifin, *Spss untuk penelitian dan skripsi*. Jakarta: PT. Elex Media komputindo, 2017.
- [23] A. Prabawa, E. Riani, and Y. Wardianto, “PENGARUH PENCEMARAN LOGAM BERAT TERHADAP STRUKTUR POPULASI DAN ORGAN TUBUH RAJUNGAN (*Portunus pelagicus*, LINN),” 2014.
- [24] sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung, Indonesia: alfabeta, 2018.
- [25] Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta, Indonesia: PT. Bumi Aksara, 2016. Yogyakarta: PT. Bumi Aksara, Indonesia, 2016.
- [26] Diah Meidatuzzahra, “PENERAPAN ACCIDENTAL SAMPLING UNTUK MENGETAHUI PREVALENSI AKSEPTOR KONTRASEPSI SUNTIKAN TERHADAP SIKLUS MENSTRUASI (Studi Kasus: Pukesmas Jembatan Kembar Kabupaten Lombok Barat),” *J. Avesina*, vol. vol.13 no., 2019, doi: 2086-8960.
- [27] A. Purwanto, M. Asbari, and T. Santoso Iman, “Analisis Data Penelitian Sosial dan Manajemen: Perbandingan Hasil antara Amos, SmartPLS, WarpPLS, dan SPSS Untuk Jumlah Sampel Medium,” *J. Sos. dan Manaj.*, vol. vol.2 no.4, 2021, doi: 2775-0809.
- [28] R. Pratiwi and E. Cofriyanti, “Analisis Penggunaan Sistem Aplikasi D-Pack Terhadap Kepuasan Pengguna pada CV.Sumber Jadi Pangkalpinang,” *Semin. Perkemb. dan Has. Penelit. Ilmu Komput.*, 2018, doi: 2407-1102.
- [29] A. Maryuliana and S. F. C. H. Imam Much Ibnu Subroto, “Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan Di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert,” *J. elektri Inform.*, vol. vol.1 no.1, 2020, doi:4511-7452.
- [30] R. Widiyasari and M. Mutiarani, “PENGUNAAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELLING UNTUK ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MOTIVASI BELAJAR MAHASISWA FIP UMJ,” vol.3 no.2, 2017, doi: 2614-8234.
- [31] Junaidi, *APLIKASI AMOS dan STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)*. UPT Unhas Press, doi : 3052-8653 2021.

- [32] S. Rohman and Lasimin, "Delone & Mclean Model Untuk Analisa Keberhasilan," *J. PPKM*, vol. 6, no. 3, pp. 191–197, 2019.
- [33] Rahmaniar, A. Haris, and M. A. Martawijaya, "Kemampuan Merumuskan Hipotesis Fisika Pada Peserta Didik Kelas XMIA SMA Barrang Lompo," vol. vo.3 no.3, 2020, doi: 25277-4015.
- [34] S. Siregar, *Statistika deskriptif untuk penelitian : dilengkapi perhitungan manual dan aplikasi SPSS versi 17/ Syofian Siregar*, Ed.1.Cet. Jakarta : Rajawali Pers, 2016.
- [35] Erdiansyah, "PENGARUH DISIPLIN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA CV PATAKARAN PALEMBANG," *J. ecoment Glob.* vol.1 no.1, 2017, doi: 3590-8655.
- [36] R. S. Putri, S. Astiti, and R. N. S. Amriza, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd.Id Menggunakan Metode E-Servqual," *J. media Inform. budidarma*, vol.6. no. 2022, doi:4566-9671.
- [37] G. D. Saraswati and F. Agustina, "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Indodax dengan Menggunakan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Ilm. KOMPUTASI*, Volume 20, 2021, doi: 1412-9434.
- [38] W. Nugroho, "pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi my telkomsel," Universitas Dinamika Bangsa, 2021. [Online]. Available: <http://repository.unama.ac.id/id/eprint/1777>
- [39] Apit Priatna, M. Wahidin, and S. M. Ramli, "nalisis Kepuasan Karyawan dan Pelanggan Aplikasi Gramedia Go Menggunakan Pendekatan Electronic Service Quality (E-Servqual)," Vol. 1 No. 1 (2021) doi: 3215-6972
- [40] 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)" vol.4 no.2, 2017, doi:3187-8654.
- [41] G. W. Billyarta, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACESHOPEE DI SLEMAN DIY," *J. Ekon. dan bisnis Aktual*, vol. 18 no, doi : 5442-9347 2021,
- [42] A. Irwansyah and R. Mappadeceng, "PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER

SATISFACTION PADA TOKO ON LINE BUKA LAPAK,” *J. Manaj. dan sains*, vol.3 no.3 doi : 1560-7234 2018,

- [43] E. Deasy and D. J. Retno, “Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan PT. Indoguna Utama Semarang,” <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/INSPI/issue/view/51>, vol 3, no 2, doi : 3505-7511 2018,
- [44] F. A. Widyanita, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UII Pengguna Shopee,” vol. 15, no.1 doi : 2278-4456, 2018.
- [45] N. Aji and H. M. Rizal, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN LAZADA EXPRESS SAAT HARBOLNAS DI E-COMMERCE,” *DIPONEGORO J. Manag.*, vol. vol 7 no 4, doi : 3350-7560 2018, [Online]. Available: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22330>
- [46] Y. Roberto, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Kick Avenue Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa),” Universitas Dinamika Bangsa, 2020.
- [47] S. D. Kurniawan and M. Huda, “Analisis Keseimbangan Antara Kehidupan dan Waktu Kerja Fleksibel Selama Pandemi Covid-19 Menggunakan SmartPLS,” vol.13 no., doi : 6799-9045 2021,
- [48] Rinda Noviyanti, “FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KOMPETENSI NELAYAN DI TELUK BANTEN: MENGGUNAKAN PARTIAL LEAST SQUARE-STRUCTURAL EQUATION MODELLING (PLS-SEM),” vol.10 no., 2019, doi: 1029-4410.
- [49] A. Darmali, “Analisis peranan konsultan manajemen konstruksi dalam mencegah keterlambatan waktu konstruksi dengan menggunakan aplikasi smartpls 3.0,” Universitas Tarumanagara, 2022. [Online]. Available: <http://repository.untar.ac.id/id/eprint/34831>
- [50] Natalia Ririn Furadantin, “ANALISIS DATA MENGGUNAKAN APLIKASI SMARTPLS V.3.2.7,” *J. Manaj.*, 2018, doi: 1-1-18.
- [51] T. C. Kartika Dewi Sri Susilowati and A. Afandi, “ANALISIS PENGARUH UKURAN PERUSAHAAN, PROFITABILITAS DAN UKURAN DEWAN DIREKSI TERHADAP PENGUNGKAPAN TANGGUNG JAWAB

SOSIAL PERUSAHAAN (STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN MAKANAN DAN MINUMAN DI INDONESIA),” vol. vol.4 no.2, doi : 5034-7129 2018, doi: Vol 4, No 2 (2018) Susilowati.

- [52] H. Samuel and A. Sutant, “PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DENGAN CUSTOMER EXPERIENCE SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA PENGGUNAAN APLIKASI GO-JEK DI SURABAYA,” *J. Strateg. Pemasar.*, vol.7 no.1, doi : 4098-9538 2020, [Online]. Available: <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/10120/9055>
- [53] D. P. S. Ari and L. Hanum, “ENGARUH KUALITAS PELAYANAN WEBSITE DJP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MODIFIKASI E GOVQUAL,” *J. Adm. bisnis*, vol. vol.15 no., 2021, doi: 5012-6943.
- [54] A. H. Prasetyo and F. Lukiastuti, “Analisis Pengaruh Brand Image Dan Service Quality Terhadap Revisit Intention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada AHASS Comal Abadi Motor),” vol. vol.10 no., 2022, doi: 6739-8712.