

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. Prima *et al.*, “PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY DALAM ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN PADA PELAYANAN PEMESANAN BARANG E-COMMERCE DI UNIVERSITAS PRIMA INDONESIA,” vol. 5, no. 2, 2022.
- [2] N. R. Ambarwati, B. Sinring, R. Ratna, and S. Taufan, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna E-Commerce Di Kota Makassar (Studi Kasus Pelanggan Shopee)”.
- [3] Trisnawati, “Analisis Unsur Psikologis dan Religius pada Novel Tuhan Izinkanaku Menjadi Pelacur Karya Muhidin M. Dahlan sebagai Upaya Pemilihan Bahan Pembelajaran pada Siswa Kelas X SMA,” *J. Caraka*, vol. 7, no. 1, pp. 1–22, 2018.
- [4] N. M. A. F. Kusumah, *ANALISIS SISTEM PENDETEKSI WAJAH PADA GAMBAR DENGAN METODE K-NEAREST NEIGHBOR*. Pascal books. 2021.
- [5] 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.
- [6] N. B. Muthoharoh, W. Wulandari, and ..., “Pembelajaran Interaktif Berbasis Edmodo Pada Guru-Guru Teknik Audio Video Dan Jasa Boga Smk Negeri 2 Depok,” ... *Panel Multidisiplin ...*, 2018, [Online]. Available: <http://www.proceeding.unindra.ac.id/index.php/dispanas2018/article/view/18%0Ahttp://www.proceeding.unindra.ac.id/index.php/dispanas2018/article/download/18/52>
- [7] A. Jamaludin, “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Sederhana Karawang,” *J. Manaj. Bisnis Kreat.*, vol. 4, no. 1, 2018, doi: 10.36805/manajemen.v4i1.369.
- [8] S. Suhartoyo, “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP),” *Adm. Law Gov. J.*, vol. 2, no. 1, pp. 143–154, 2019, doi: 10.14710/alj.v2i1.143-154.
- [9] M. & M. A. Dra. Ratna Suminar, “PELAYANAN PRIMA PADA ORANG TUA SISWA DI SEMPOA SIP TC PARAMOUNT SUMMARECON,” *News.Ge*, vol. 4, no. 2, p. <https://news.ge/anakliis-porti-aris-qveynis-momava>, 2018.
- [10] F. Silvia, “Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor,” *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelangg. Di Kant. Pelayanan*

Perbendaharaan Negara Makassar Ii, pp. 1–12, 2017, [Online]. Available: [http://eprints.unm.ac.id/10107/1/Jurnal_Febi Silvia_1465141013_Ilmu Adm. Negara.pdf](http://eprints.unm.ac.id/10107/1/Jurnal_Febi_Silvia_1465141013_Ilmu_Adm.Negara.pdf)

- [11] Indahingwati, *Kepuasan konsumen dan citra institusi kepolisian pada kualitas layanan SIM Corner Di Indonesia*. 2019. [Online]. Available: https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=rMCDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Kepuasan+konsumen+dan+citra+institusi+kepolisian+pada+kualitas+layanan+SIM+Corner+Di+Indonesia&ots=z82iuSgXR7&sig=3VDGc3k5gpCAcSwuf9y_-m0X9PY&redir_esc=y#v=onepage&q=Kepuasan kons
- [12] R. D. Syahputra, S. Wibowo, and M. Si, “11042-21486-1-Sm,” vol. 5, no. 3, pp. 1841–1850, 2019.
- [13] 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>
- [14] B. Huda and B. Priyatna, “Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-commerce,” *Systematics*, vol. 1, no. 2, p. 81, 2019, doi: 10.35706/sys.v1i2.2076.
- [15] M. F. Asnawi, “Pengaruh Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan , Dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem : Studi Kasus Pada Bagian Operasional Vsat Ip Pt . Semesta Citra Media,” *J. Lentera Ict*, vol. 2, no. 1, pp. 37–50, 2014.
- [16] E. O. T. Setyowati and A. D. Respati, “Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Computer Self Efficacy, Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi,” *J. Ris. Akunt. dan Keuang.*, vol. 13, no. 1, p. 63, 2017, doi: 10.21460/jrak.2017.131.281.
- [17] A. Wicaksana, “PENGARUH E-SERVICEQUALITY APLIKASIGARUDAINDONESIA TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION GARUDAINDONESIA,” *Https://Medium.Com/*, vol. 3, no. 3, pp. 2781–2790, 2016, [Online]. Available: <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- [18] P. Rahmalia and S. Chan, “Pengaruh Service Quality dan E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Dimediasi Oleh Perceived Value Pada Pelanggan Pt Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Banda Aceh,” *J. Manaj. dan Inov.*, vol. 10, no. 1, pp. 66–76, 2019.
- [19] P. Daryanti and M. S. Shihab, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan

- Shopee),” *J. Entrep. Manag. Ind.*, vol. 2, no. 3, pp. 120–127, 2019, doi: 10.36782/jemi.v2i3.1915.
- [20] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, “Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online,” *J. Sains dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.
- [21] P. G. E. Deo, R. Sanjaya, and Linda, “Analisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan IPA,” *J. Account. Bus. Stud.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–19, 2021.
- [22] T. Cendahani, A. Hamzah, and U. Lestari, “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual(Studi Kasus: Website Sale Stock Indonesia),” *J. JARKOM Vol . 7 No . 2 Desember 2019 J. JARKOM Vol . 7 No . 2 Desember 2019 E- ISSN 2338-6304*, vol. 7, no. 2, pp. 140–149, 2019.
- [23] 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, [Online]. Available: <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/11008/6887>
- [24] M. NASIR, “Pengaruh E-Service Quality Dan Diskon Terhadap Minat Beli Pada Situs Online Di Website Zalora.Co.Id Di Surabaya,” *J. Pendidik. Tata Niaga*, vol. 1, no. 1, pp. 15–18, 2016.
- [25] G. Novinda and Sutopo, “Analisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas website terhadap kepuasan, kepercayaan, dan niat pembelian kembali,” *J. Manage.*, vol. 6, no. 4, pp. 1–10, 2017, [Online]. Available: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- [26] O. M. Trisnawati and S. Fahmi, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking,” *J. Manaj. Bisnis Indones.*, vol. 4, no. 2, pp. 174–184, 2017.
- [27] Amirullah, “Populasi Dan Sampel (pemahaman, jenis dan teknik),” *Bayumedia Publ. Malang*, vol. 16, no. 4, pp. 293–303, 2015.
- [28] L. Amanda, F. Yanuar, and D. Devianto, “Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang,” *J. Mat. UNAND*, vol. 8, no. 1, p. 179, 2019, doi: 10.25077/jmu.8.1.179-188.2019.
- [29] B. Dharma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. 2019.
- [30] P. E. Setyo, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan

- Konsumen ‘Best Autoworks,’” *PERFORMA J. Manaj. dan Start-Up Bisnis*, vol. 1, no. 6, pp. 755–764, 2017.
- [31] E. J. Pratiwi, “‘Pengaruh Non Performing Financing (NPF), dan Financing to Deposit Ratio (FDR) Terhadap Efisiensi Bank Umum Syariah di Indonesia,’” *Repos. [Online].*, pp. 25–74, 2019, [Online]. Available: <http://repository.uinbanten.ac.id/4771/>
- [32] A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Terhadap Kepuasan Pelanggan Dwi Yuli Astuti, E. Siti Handayani, and U. Rahmawati, “Analysis of the Effect of Maxim Application Service Quality on Customer Satisfaction,” *Res. Account. J.*, vol. 1, no. 3, pp. 412–419, 2019, [Online]. Available: <http://journal.yrpioku.com/index.php/raj>
- [33] R. Hamid, D. L. Radji, and Y. L. Ismail, “Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan,” *Oikos Nomos J. Kaji. Ekon. dan Bisnis*, vol. 13, no. 1, pp. 27–38, 2020, doi: 10.37479/jkeb.v13i1.7105.
- [34] R. Machmud, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. 2018. [Online]. Available: <https://repository.ung.ac.id>
- [35] A. Suwondo and 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,” *Sentrinov*, vol. 3, pp. 338–360, 2017.
- [36] V. W. Sujarweni, *SPSS untuk penelitian*, Pustaka ba. yogyakarta:, 2014.
- [37] B. Darma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. GUEPEDIA.
- [38] Agnes Utari Widyaningdyah, “Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Earnings Management Pada Perusahaan Go Public Di Indonesia,” *J. Akunt. dan Keuang.*, vol. 3, no. 2, pp. 89–101, 2019, [Online]. Available: <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/aku/article/view/15682>
- [39] R. A. Purnomo., “*Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*,” Wade Group. Ponorogo:, 2017.
- [40] N. L. Suryani, “‘Pengaruh Lingkungan kerja non fisik dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bangkit Maju Bersama Di Jakarta,’” *J. Ilmiah, Manaj. Sumber Daya Manusia.*, vol. 2, no. pp. 419–435, 2019, [Online]. Available: <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JJSDM/article/view/3017>