

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Aco and A. H. Endang, “Analisis Bisnis E-Commerce pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar,” *J. Tek. Inform.*, vol. 2, pp. 1–13, 2017.
- [2] P. L. Kerja *et al.*, “Kelola : Jurnal Bisnis Dan Manajemen ISSN : 2337-5965 (cetak) Kelola : Jurnal Bisnis Dan Manajemen ISSN :,” vol. 8, no. 2, pp. 95–105, 2021.
- [3] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru),” *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [4] O. A. M. A. H Kara, “Analisis Kualitas Layanan dengan Menggunakan E-Service Quality untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe,” *Pap. Knowl. . Towar. a Media Hist. Doc.*, vol. 7, no. 2, pp. 107–15, 2018.
- [5] F. Stefani, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta),” *Int. J. Trade, Econ. Financ.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2017.
- [6] H. Armaniah, A. S. Marthanti, and F. Yusuf, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tangerang,” *Penelit. Ilmu Manaj.*, vol. 2, no. 2, pp. 2614–3747, 2019, [Online]. Available: <https://bmspeed7.com>
- [7] S. Rianti, Z. Rusli, F. Yuliani, K. Bina, W. Jl, and P. Pekanbaru, “Kualitas Pelayanan Publik” *J. Ilmu Adm. Negara*, vol. 15, pp. 412–419, 2019.
- [8] T. Fandi, “Straregi Meningkatkan Kualitas layanan,” *Straregi Menngkatkan Kualitas layanan*, vol. 53, no. 9, pp. 182–189, 2019.
- [9] 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.
- [10] S. M. A. N. Pringsewu, “Volume 6 Nomor 1 2018 Jurnal Informasi dan Komputer Volume 6 Nomor 1,” vol. 6, pp. 20–30, 2018.

- [11] P. N. Lhokseumawe, K. Pengantar, rahayu deny danar dan alvi furwanti Alwie, A. B. Prasetio, and R. Andespa, "Tugas Akhir," *J. Ekon. Vol. 18, Nomor 1 Maret201*, vol. 2, no. 1, pp. 41–49, 2020.
- [12] L. Sholeha, S. Djaja, and J. Widodo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi," *J. Pendidik. Ekon. J. Ilm. Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekon. dan Ilmu Sos.*, vol. 12, no. 1, p. 15, 2018, doi: 10.19184/jpe.v12i1.6465.
- [13] B. A. R. Tulodo and A. Solichin, "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.)," *J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 1, pp. 25–43, 2019.
- [14] H. Jonathan, "Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk," *The Winners*, vol. 14, no. 2, p. 104, 2019, doi: 10.21512/tw.v14i2.650.
- [15] S. Pudjarti, N. Nurchayati, and H. R. Dwi Putranti, "Penguatan Kepuasan Model Hubungan E-Service Quality Dan E-Loyalty Pada Konsumen Go-Jek Dan Grab," *Sosiohumaniora*, vol. 21, no. 3, pp. 237–246, 2019, doi: 10.24198/sosiohumaniora.v21i3.21491.
- [16] H. Jonathan, "Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty Pt Bayu Buana Travel Tbk," *The Winners*, vol. 14, no. 2, pp. 104–112, 2017.
- [17] Uin Suska, "Bab II Landasan Teori," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 8–24, 2019.
- [18] Maryuliana, I. M. I. Subroto, and S. F. C. Haviana, "Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan Di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert," *J. Transistor Elektro dan Inform.*, vol. 1, no. 2, pp. 1–12, 2020.
- [19] W. Sastika, "Analisis kualitas layanan dengan menggunakan e-service quality untuk mengetahui kepuasan pelanggan belanja online Shopee (studi kasus: pelanggan Shopee di Kota Bandung 2017)," *Ikraith-Humaniora*, vol. 2, no. 2, p. hlm. 69-74, 2018.
- [20] T. Cendahani, A. Hamzah, and U. Lestari, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode EServqual(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.

- [21] 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>
- [22] S. R. Megawati, “Analisis kualitas layanan e-commerce hni.id terhadap kepuasan pengguna menggunakan e-servqual 1,” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 6, no. 2, pp. 205–212, 2020.
- [23] L. Laricha, A. Saryatmo, and L. Avilla, “Analisis Kualitas Layanan Pada Perusahaan Jasa Travel Agent Berbasis E-Commerce Dengan Metode EServqual Dan Quality Function Deployment,” *Bus. Manag. J.*, vol. 13, no. 2, pp. 177–192, 2017, doi: 10.30813/bmj.v13i2.919.
- [24] CORREGIR, “Analisis Kualitas Layanan pada E-Commerce Lazada Dengan Menggunakan Metode E-Servqual,” *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., vol. 7, no. 2, pp. 5–48, 2019.
- [25] M. D. Cookson and P. M. R. Stirk, “Analisis Kualitas Layanan HNI Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-Servqual,” pp. 45–57, 2019.
- [26] G. Whimphie Billyarta, E. Sudarusman, and S. Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy,” *Optimal*, vol. 18, no. 1, pp. 41–62, 2021.
- [27] A. A. Putri Sucipto, “Dimensi Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Labrak Kidul Kabupaten Lumajang,” *J. Manaj.*, 2019, [Online]. Available: <http://repository.stiewidyagalumajang.ac.id/473/>
- [28] F. Ulum and R. Muchtar, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap ECustomer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay,” *J. Tekno Kompak*, vol. 12, no. 2, p. 68, 2018, doi: 10.33365/jtk.v12i2.156.
- [29] D. Y. Pramesti, S. Widyastuti, and D. Riskarini, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Dan Promosi E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee,” *Jimp*, vol. 1, no. 1, pp. 27–39, 2021.
- [30] R. S. Putri, S. Astiti, R. Nisa, and S. Amriza, “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd . Id Menggunakan Metode EServqual,” vol. 6, no. April, pp. 1207–1216, 2022, doi: 10.30865/mib.v6i2.3893.

- [31] Fabiana Meijon Fadul, "Analisis Kualitas Layana Blibli.com Dengan Menggunakan Metode E-Servqual," vol. 6, no. 1, pp. 1–10, 2019.
- [32] Hermawan, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen," *J. Ris. Manaj. dan Bisnis Fak. Ekon. UNIAT*, vol. 4. No.1, pp. 175-182,2019.
- [33] N. M. Janna and Herianto, "Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Moda Transportasi Grab di Tangerang Selatan," no. 18210047, 2021.
- [34] Budi Darma, "Statistika Penelitian Dengan Menggunakan SPSS Bogor", *j. manaj. Dan Kearifan Lokal Indones.*, Vol. 2 No.2, 2021.
- [35] B. A. B. Ii and A. K. Pustaka, "Kerangka Teori Penelitian," *Br. Med. J.Vol* 2, no. 1, pp. 9–38, 2018
- [36] Ghozali, "PENGARUH STRUKTUR MODAL TERHADAP NILAI PERUSAHAAN (STUDI PADA SEKTOR PERTAMBANGAN YANG TERDAFTAR DI BEI PERIODE 2009-2012)," *J. Adm. Bisnis*, vol. 17. No.1, pp. 1–4, 2018.
- [37] A. Bintoro, "Pengaruh E-Servqual dan Kepuasan Pengguna Mobile Banking (M-Banking Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BCA Bandung" *J. Account Manag. Vol 3, No 1*, pp. 122–137, 2018
- [38] Sugiyono, "PENGARUH STRUKTUR MODAL TERHADAP NILAI PERUSAHAAN (STUDI PADA SEKTOR PERTAMBANGAN YANG TERDAFTAR DI BEI PERIODE 2009-2012)," *J. Adm. Bisnis*, vol. 17. No.1, pp. 1-4,2018.
- [39] C. Fajri and Dalmar, "Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada CV Permata Mitra Karya Tangerang Selatan The Effect of Work Discipline On Employee Performance at CV Permata Mitra Karya Tangerang Selatan," "INVEST J. Inov. Bisnis Dan Akunt.", vol. 1, no. 2, pp. 57–62, 2020
- [40] Ghozali, "Pengaruh Dana Pihak Ketiga Terhadap Pemberian Kredit dan Laba Bersih Bank (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia(Persero),Tbk Kantor Cabang Majalaya Unit Dayeuhkolot)," *J. Akunt. Fak. Ekon. UNIBBA*, vol. 9. No.3, pp. 1–11, 2018.
- [41] AKURAT | Jurnal Ilmiah Akuntansi, F. E. UNIBBA, D. Setiawan, and D. Afrianti, "Pengaruh dana Pihak Ketiga Terhadap Pemberian Kredit dan Laba Bersih Bank (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia(Persero),Tbk Kantor Cabang Majalaya Unit Dayeuhkolot) ," *Akurat*, vol. 9, no. 3, pp. 1–20, 2018.

- [42] N. A. A. Sani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Dipo Star Finance Cabang Gatot Subroto,” *Journals .Upi-Yai.ac.id*, vol 2. Pros. Semin. Nas. Humanis, pp. 618–624, 2019