

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Tinggi, I. Ekonomi, M. Maju, C. Indonesia, dan J. C. Indonesia, “YUME : Journal of Management Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan dimediasi Tingkat Kepuasan Konsumen pada PT . Japfa Comfeed Indonesia , TBK Cabang Makassar,” vol. 5, no. 2, hal. 385–405, 2022, doi: 10.37531/yume.vxix.345.
- [2] S. Sulistyowati, A. Rohmah, dan A. Dwianto, “Analisa Dan Perancangan Aplikasi Surat Menyurat Pada Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (BMKG) Palangka Raya Berbasis Web,” *J. Sains Komput. dan Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 2, hal. 27–30, 2019, doi: 10.33084/jsakti.v1i2.873.
- [3] 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, hal. 232–243, 2018, doi: 10.30871/jaba.v1i2.619.
- [4] M. D. D. Hamidin, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. 2017.
- [5] M. Dr. Hj. Mu’ah, SE, *KUALITAS LAYANAN RUMAH SAKIT Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. 2021.
- [6] R. Wati, “Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus : Pelanggan Shopee Di Kota Bandung 2017),” *Ayan*, vol. 8, no. 5, hal. 55, 2019.
- [7] D. Susanti dan D. U. Wahyuni, “Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api,” *J. Ilmu dan Ris. Manaj.*, vol. 6, no. 5, hal. 1–19, 2017, [Daring]. Tersedia pada: <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/300/306>
- [8] Media Sosial, Identitas, Transformasi, dan Tantangannya. (2020). (n.p.): Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Malang bekerjasama dengan Inteligensia Media (Intrans Publishing Group).
- [9] M. Rahim, E. Erawan, dan J. Alfando, “Motif Penggunaan Instagram Story (Studi Kasus pada Siswa Siswi Jurusan Multimedia di SMK Negeri 1 Samarinda),” *eJornal Ilmu Komun.*, vol. 6, no. 3, hal. 264–269, 2018.
- [10] C. Antasari dan R. D. Pratiwi, “Pemanfaatan Fitur Instagram Sebagai Sarana Komunikasi Pemasaran Kedai Babakkeroyokan Di Kota Palu,” *Kinesik*, vol. 9, no. 2, hal. 176–182, 2022, doi: 10.22487/ejk.v9i2.327.
- [11] Sholiq, “Analisis Dan Perancangan Berorientasi Obyek,” *Teknoif*, vol. 3, no. 2, hal. 1–6, 2015.
- [12] Imaniawan & Elsa, “Sistem Informasi Penjualan Sepatu Berbasis Web Pada Vegas Hyper Purwokerto,” *IJSE - Indones. J. Softw. Eng.*, vol. 3, no. 2, hal. 82–91, 2017.

- [13] I. Yuni, M. Napitupulu, S. Muryani, dan C. Sitasi, "Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Perabotan Pada CV," *Evamas. Paradig.*, vol. XX, no. 2, hal. 2579–3500, 2018, doi: 10.31294/p.v20i2.3838.
- [14] S. F. Wibowo, R. A. Raidah, dan Rahmi, "Analisis Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Service Value terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia," *JRMSI-Jurnal Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 1, hal. 148–166, 2019, [Daring]. Tersedia pada: <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/11008/6887>
- [15] L. Laricha, A. Saryatmo, dan L. Avilla, "Analisis Kualitas Layanan Pada Perusahaan Jasa Travel Agent Berbasis E-Commerce Dengan Metode E-Servqual Dan Quality Function Deployment," *Bus. Manag. J.*, vol. 13, no. 2, hal. 177–192, 2017, doi: 10.30813/bmj.v13i2.919.
- [16] G. W. Billyarta dan E. Sudarusman, "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 18, no. 1, hal. 41–62, 2021.
- [17] Maryuliana, I. M. I. Subroto, dan 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, hal. 1–12, 2016.
- [18] I. Imron, "Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang," *Indones. J. Softw. Eng.*, vol. 5, no. 1, hal. 19–28, 2019, doi: 10.31294/ijse.v5i1.5861.
- [19] M. H. S. Fadila, Woro Isti Rahayu, *Penerapan Metode Naive Bayes dan Skala Likert Pada Aplikasi Prediksi Kelulusan Mahasiswa*. 2020.
- [20] N. Melinda dan A. Lazwardi, "Kemampuan Disposisi Matematis Siswa Pada Pembelajaran Daring Di Masa Pandemi Covid-19," *UrbanGreen Proceeding Konf. Nas. Pendidik.*, hal. 59–65, 2020, [Daring]. Tersedia pada: <https://urbangreen.co.id/proceeding/index.php/library/article/view/12/12>
- [21] D. K. R. Ayatulloh Michael Musyaffi, Hera Khairunnisa, *KONSEP DASAR STRUCTURAL EQUATION MODEL- PARTIAL LEAST SQUARE (SEM-PLS) MENGGUNAKAN SMARTPLS*. 2022.
- [22] U. Usada, L. Hakim, dan A. T. Kurniawati, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UNUSIDA DENGAN PENDEKATAN PARTIAL LEAST SQUARE (PLS)," vol. 2, no. 2, 2016.
- [23] N. Luh, A. Kartika, Y. Sarja, S. B. Jalan, dan R. Puputan, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual," *J. Sist. Daninformatika*, vol. 12, no. 2, hal. 15–25, 2018.

- [24] L. Sularto, "Analisis Kualitas Layanan Penyedia Data di Indonesia Menggunakan Metode Servqual," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 8, no. 1, hal. 41, 2021, doi: 10.25126/jtiik.2020722753.
- [25] M. Jazuli, D. Samanhudi, dan Handoyo, "Analisis Kualitas Pelayanan dengan Servqual dan Importance Performance Analysis di PT. XYZ," *Juminten J. Manaj. Ind. dan Teknol.*, vol. 01, no. 01, hal. 67–75, 2020.
- [26] A. Kepuasan *et al.*, "Analisis kepuasan konsumen terhadap penggunaan aplikasi dana sebagai penyedia jasa dompet digital," 2021.
- [27] Angraini dan N. Hermaini, "Analisis Kualitas Layanan Opac Terhadap Kepuasan," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 1, hal. 67–72, 2018.
- [28] R. D. Wahyuananta, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT Kereta Api Indonesia)," *Progr. Stud. Manaj. Fak. Ekon. Dan Bisnis Univ. Muhammadiyah Yogyakarta*, 2018.
- [29] E. Nabila, M. Ariyanti, dan D. Sumrahadi, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ONLINE (E-SERVQUAL) MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERORMANCE ANALYSIS PADA BHINNEKA . COM ANALYSIS OF ONLINE SERVICE QUALITY (E- SERVQUAL) USE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHOD ON BHINNEKA . COM Abstrak," vol. 5, no. 1, hal. 141–151, 2018.
- [30] T. Arum Cendahani, A. Hamzah, dan U. Lestari, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual(Studi Kasus: Website Sale Stock Indonesia)," *J. Scr.*, vol. 7, no. 2, hal. 203–212, 2019, [Daring]. Tersedia pada: <https://databoks.katadata.co.id/>,
- [31] T. Sentia, M. Mustafia, dan E. Zuraidah, "Analisa Kualitas Layanan Pada E-learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqual," *J. Informatics Manag. Inf. Technol.*, vol. 2, no. 3, hal. 100–108, 2022, doi: 10.47065/jimat.v2i3.167.
- [32] 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, hal. 205–212, 2020.
- [33] D. P. I Ketut Swarjana, S.K.M., M.P.H., *POPULASI-SAMPEL, TEKNIK SAMPLING & BIAS DALAM PENELITIAN*. 2016.
- [34] Prana Ugiana Gio, *PARTIAL LEAST SQUARES STRUCTURAL EQUATION MODELING (PLS-SEM) DENGAN SOFTWARE SMARTPLS*. 2022.
- [35] M. . Ronny H. Walean, MBA., Ph.D, Niel Ananto, M.M., M.Statm, Cherry Frame Lumingkewas, *Konsep dan Terapan Analisis SEM – PLS dengan*

SmartPLS3.0 Dilengkapi dengan Contoh Terapan. 2022.

- [36] A. Supratiknya, *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif dalam Psikologi. 2022.*
- [37] A. E. Pandesia, I. Saerang, dan J. Sumarauw, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Griya Paniki Indah Manado,” *J. EMBA*, vol. 5, no. 2, hal. 1315–1326, 2017.
- [38] Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST), “Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST) 2014 Yogyakarta, 15 November 2014 ISSN: 1979-911X,” *Snast*, no. November, hal. 6, 2014.
- [39] Eko Nugroho, *Prinsip-prinsip Menyusun Kuesioner. 2018.*