

DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. P. Utama, O. D. Nurhayati, and I. P. Windasari, "Pembuatan Aplikasi Memantau Lokasi Anak Berbasis Android Menggunakan Location Based Service," *J. Teknol. dan Sist. Komput.*, vol. 4, no. 1, p. 202, 2016, doi: 10.14710/jtsiskom.4.1.2016.202-208.
- [2] S. Widyawan and Rukman, "Analisis Kinerja Simpang Bersinyal untuk Meningkatkan Keselamatan pada Simpang Depok Kota Depok," *Airman J. Tek. dan Keselam. Transp.*, vol. 2, no. 1, pp. 29–37, 2020, doi: 10.46509/ajtk.v1i2.16.
- [3] Robby Julius Ginting, "Analisis Kesulitan Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Matematika Materi Pecahan Biasa Kelas Iv Sd Internasional Putri Deli T.a 2018/2019," *Digit. Repos. Univers. Qual.*, pp. 5–13, 2019, [Online]. Available: <http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/id/eprint/490>
- [4] 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>
- [5] L. Indriyatni, "Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD. Ungaran di Kabupaten Semarang," *J. STIE Semarang*, vol. 3, no. 2, pp. 1–14, 2011.
- [6] 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.
- [7] Y. Ying and D. Park, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS APLIKASI, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GO-JEK," no. 1, pp. 6–7, 2018.
- [8] M. & M. A. Dra. Ratna Suminar, "PELAYANAN PRIMA PADA ORANG TUA SISWA DI SEMPOA SIP TC PARAMOUNT SUMMARECON Oleh," *Sekretari*, vol. 4, no. 2, pp. 1–25.
- [9] R. D. Syahputra, S. Wibowo, and M. Si, "11042-21486-1-Sm," vol. 5, no. 3, pp. 1841–1850, 2019.
- [10] H. Abdurahman and A. R. Riswaya, "Aplikasi Pinjaman Pembayaran Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti STMIK Mardira Indonesia, Bandung," *J. Comput. Bisnis*, vol. 8, no. 2, pp. 61–69, 2014.
- [11] R. Machmud, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. 2018. [Online]. Available: <https://repository.ung.ac.id>
- [12] A. Supriyatna, "Analisis Dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework," *Pilar Nusa Mandiri*, vol. 11, no. 1, pp. 43–52, 2015.
- [13] Z. A. Zulkifly, N. Brasit, M. S. Alhaqqi, and S. Adelia, "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual," *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Inform.)*, vol. 19, no. 1, pp. 61–79, 2022, doi: 10.26487/jbmi.v19i1.21337.

- [14] F. Rahmat, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction (Studi Kasus Pada Pengguna Shopee Di Kecamatan Tambun Selatan),” pp. 14–42, 2020.
- [15] 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.
- [16] 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, pp. 19–28, 2019, doi: 10.31294/ijse.v5i1.5861.
- [17] R. A. Setyawan and W. F. Atapukan, “Pengukuran Usability Website E-Commerce Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala Likert,” *Compiler*, vol. 7, no. 1, pp. 54–61, 2018, doi: 10.28989/compiler.v7i1.254.
- [18] David, “Pengaruh E-service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Transportasi Online Grab,” *Agora*, vol. 6, no. 2, pp. 95–100, 2018, [Online]. Available: <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/7720>
- [19] 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.yrpiiku.com/index.php/raj>
- [20] M. Ihsan and A. P. Siregar, “Pengaruh E-service Quality Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Ojek Online Go-Ride dalam Aplikasi Go-Jek melalui Kepercayaan Konsumen di Kota Jambi,” *J-MAS (Jurnal Manaj. dan Sains)*, vol. 4, no. 1, p. 170, 2019, doi: 10.33087/jmas.v4i1.85.
- [21] C. M. Mintardjo, S. Mandey, and A. G. Binalay, “Pengaruh Sikap, Norma Subjektif Dan Motivasi Terhadap Minat Beli Secara Online Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Di Manado,” *J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 4, no. 1, pp. 395–406, 2016.
- [22] 2020 Handayani, “Metodologi penelitian,” *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., no. 2020, pp. 10–27, 2018.
- [23] R. D. Komala, “Jurnal Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom,” *J. Fak. Ilmu Terap. Univ. Telkom*, vol. 3, no. 2, pp. 330–337, 2017.
- [24] A. Muhammad Aris, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA AKADEMI KEBIDANAN AISYIYAH PONTIANAK Nurmalasari,” *Lincoln Arsyad*, vol. 3, no. 2, pp. 1–46, 2014, [Online]. Available: <http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127>
- [25] Y. Yulia, “Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Strategi Asosiatif,” *Repos. STEI*, no. 2007, pp. 45–61, 2019.
- [26] N. M. Janna and Herianto, “Artikel Statistik yang Benar,” *J. Darul Dakwah Wal-Irsyad*, no. 18210047, pp. 1–12, 2021.
- [27] ISO *et al.*, “BAB III,” *Mater. Sci. Eng. A*, vol. 16, no. 6, pp. 1–19, 2019, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.1016/j.engfailanal.2008.01.004%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.eng>

- fracmech.2008.11.011%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.corsci.2009.12.020%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.corsci.2009.11.044%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.biotechadv.2019.07.00
- [28] E. J. Pratiwi, “Pengaruh Non Performing Financing (NPF), dan Financing to Deposit Ratio (FDR) Terhadap Efisiensi Bank Umum Syariah di Indonesia,” *Repository.Uinbantenuinbanten*, pp. 25–74, 2019, [Online]. Available: <http://repository.uinbanten.ac.id/4771/>
- [29] 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.
- [30] 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.
- [31] “Tentang zenly,” 2023. <https://community.zen.ly/hc/id>
- [32] V. W. Sujarweni, *SPSS untuk penelitian*. yogyakarta: pustaka baru press, 2014.
- [33] B. Darma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. GUEPEDIA.
- [34] P. Pendidikan, P. Akuntansi, and U. K. Maranatha, “Pengaruh Struktur Modal Terhadap Nilai,” *J. Adm. Bisnis (JAB)/Vol. 17 No. 1 Desember 2014*, vol. 17, no. 1, pp. 1–11, 2012.
- [35] 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.
- [36] A. Luthfy, A. Ijie, and S. B. Santoso, “Analisis Pengaruh Citra merek dan kuantitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepercayaan Pelanggan Sebagai variabel Intervening (Studi Pada Mahasiswa Undip Pengguna Smartphone Sony),” *Diponegoro J. Manag.*, vol. 0, no. 0, pp. 120–129, 2019.
- [37] K. Meidiawati and T. Mildawati, “Pengaruh size, growth, profitabilitas, struktur modal, kebijakan dividen terhadap nilai perusahaan,” *J. Ilmu dan Ris. Akunt.*, vol. 5, no. 2, pp. 1–16, 2016.