

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. A. Yasmin, “Analisis Komparatif Penerimaan Aplikasi Video On Demand Menggunakan Technology Acceptance Model,” *News.Ge*, p. <https://news.ge/anakliis-porti-aris-qveynis-momava>, 20189.
- [2] A. Muhammad, “Analisis Nilai Pendidikan Karakter Yang Dikembangkan Di Sma Negeri 2 Kendari Kelurahan Rahandouna Kecamatan Poasia Kota Kendari,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2016.
- [3] M. Barrimi *et al.*, “Konsep Analisis,” *Encephale*, vol. 53, no. 1, pp. 59–65, 2013, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.1016/j.encep.2012.03.001>
- [4] J. Wibowati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang,” *J. Manaj.*, vol. 8, no. 2, pp. 15–31, 2021, doi: 10.36546/jm.v8i2.348.
- [5] R. W. Kusuma and Suwitho, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *J. Ilmu dan Ris. Manaj.*, vol. 4, no. 12, pp. 1–17, 2015, [Online]. Available: <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/3143>
- [6] D. I. Kota, S. Penuh, and N. Sutrisna, “Jurnal Inovasi Penelitian,” *J. Inov. Penelit.*, vol. 1, no. 12, 2021.
- [7] Sumarsid and A. B. Paryanti, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood(Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi),” *J. Ilm. M-Progress*, vol. 12, no. 1, pp. 70–83, 2022.
- [8] Riyadin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan),” *J. Simplex*, vol. 2, no. 1, pp. 41–50, 2019.
- [9] it-jurnal.com, “BAB II - Tinjauan Pustaka (Pengertian Aplikasi),” *Biomass Chem Eng*, vol. 49, no. 23–6, pp. 3–16, 2015.
- [10] Suparyanto dan Rosad, “Pengertian Aplikasi Mobile Dan Android,” *Suparyanto dan Rosad*, vol. 5, no. 3, pp. 248–253, 2020.
- [11] 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.
- [12] R. Machmud, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. 2018. [Online]. Available: <https://repository.ung.ac.id>
- [13] U. A. Y. Oliver, “Defenisi Kepuasan Pelanggan Menurut Kotler & Keller (201,” *BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, pp. 8–25, 2014, [Online]. Available:

<http://e-journal.uajy.ac.id/8729/3/2EM19191.pdf>

- [14] Willianti, “Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1.,” *Bab Ii Kaji. Pustaka 2.1*, vol. 12, no. 2004, pp. 6–25, 2020.
- [15] H. Sciences, “E-service Quality, E-Trust,” vol. 4, no. 1, pp. 1–23, 2016.
- [16] A. T. Komara, “Keterkaitan E-Service Quality Dan E-Recovery Service Quality Maskapai Penerbangan Air Asia Dengan Menggunakan Structural Equation Modelling,” *Comput. Bisnis*, vol. 8, no. 2, pp. 101–111, 2014.
- [17] Annisa, “Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Trust dan E-Satisfaction serta implikasinya pada E-Loyalty dan Positive E-WOM; Telaah pada Konsumen Wanita bobobobo.com,” *Skripsi*, pp. 8–24, 2016.
- [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] L. Laricha, A. Saryatmo, and 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, pp. 177–192, 2017, doi: 10.30813/bmj.v13i2.919.
- [20] 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.
- [21] 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, p. 6, 2014.
- [22] T. Nempung, T. Setiyaningsih, and N. Syamsiah, “Otomatisasi Metode Penelitian Skala Likert Berbasis Web,” no. November, pp. 1–8, 2015.
- [23] 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.
- [24] F. N. Azhaar, “ANALISIS E-SERVICE QUALITY DAN USER EXPERIENCE NETFLIX PADA GENERASI Z SELAMA PANDEMI COVID-19,” <https://medium.com/>, 2022, [Online]. Available: <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- [25] R. P. T. Laela Sari, “PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA SVOD WETV,” vol. 8721, pp. 147–160, 2022.
- [26] K. S. Fauzita, “PENGARUH ELECTRONIC SERVICE QUALITY

TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN DAMPAKNYA PADA KEPUASAN LAYANAN VIDEO ON-DEMAND NETFLIX (STUDI PADA MAHASISWA DI KOTA BANDUNG),” pp. 1–23, 2022.

- [27] N. Hidayati, “Pengaruh e-service quality dan harga terhadap kepuasan pelanggan Netflix,” *Bisma J. Manaj.*, vol. 8, no. 1, pp. 1–7, 2022.
- [28] T. PINYOPANITCHAKARN, “THE RELATIONSHIP BETWEEN ELECTRONIC SERVICE QUALITY AND THE LOYALTY OF NETFLIX STREAMING USERS,” *Nucl. Phys.*, vol. 13, no. 1, pp. 104–116, 2020.
- [29] 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.
- [30] M. Hum, A. Musyahid, and M. Ag, “POPULASI DAN TEKNIK SAMPEL (Fenomena Pernikahan dibawah Umur Masyarakat 5 . 0 di Kota / Kabupaten X) MAKALAH Disusun Untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah : Metodologi Penelitian Hukum Dosen Pengampu : HINDUN UMIYATI PROGRAM PASCASARJANA JURUSAN DIRASAH ISLA,” no. June, pp. 1–25, 2021.
- [31] A. SM, A. Lubis, and H. Sabrina, “PENGARUH LOYALITAS DAN INTEGRITAS TERHADAP KEBIJAKAN PIMPINAN DI PT . QUANTUM Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area,” *Ekon. dan Bisnis*, pp. 2–18, 2020.
- [32] S. Eka, “ANALISIS PENGARUH HARGA, PRODUK, KEBERSIHAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Restoran Mamamia Cabang Mrican Semarang),” 2020.
- [33] R. Maryandi, H. Kresnadi, and S. Halidjah, “Penggunaan KIT IPA pada materi energi panas terhadap hasil belajar siswa kelas IV SD,” *J. Pendidik. dan Pembelajaran*, vol. 2, no. 8, pp. 1–11, 2013, [Online]. Available: <http://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/view/2985/pdf>
- [34] A. Wicaksana, “ANALISIS BAGI HASIL AKAD MUDHARABAH DENGAN MENGGUNAKAN METODE REVENUE SHARING PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI,” *Https://Medium.Com/*, 2016, [Online]. Available: <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- [35] A. Muhammad Aris, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA AKADEMI KEBIDANAN AISYIYAH PONTIANAK,” *Lincoln Arsyad*, vol. 3, no. 2, pp. 1–46, 2014, [Online]. Available: <http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127>
- [36] R. D. Komala, “TINJAUAN IMPLEMENTASI PERSONAL SELLING PADA PT. ASTRA INTERNASIONAL DAIHATSU ASTRA BIZ

- CENTER BANDUNG PADA TAHUN 2017,” *J. Fak. Ilmu Terap. Univ. Telkom*, vol. 3, no. 2, pp. 330–337, 2017.
- [37] D. Bajuri, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka,” *J. Ilmu Adm. Negara*, vol. 6, no. 1, pp. 145–170, 2013.
- [38] J. L. Moleong, “Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005), h 8. 32,” pp. 32–38, 2012.
- [39] 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.
- [40] R. Junaidi, F. Susanti, S. Tinggi, I. Eknomi, and " Kbp, “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Uptd Baltekkomdik Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat,” *J. Manaj. dan Inf.*, vol. 2, no. 3, p. 13, 2017.
- [41] A. Y. Teni, “Jurnal Pendidikan Indonesia Pendidikan PENGARUH MOTIVASI BELAJAR TERHADAP HASIL BELAJAR SISWA KELAS VII SMP NEGERI 2 KEDOKAN BUNDER KABUPATEN INDRAMAYU Teni dan Agus Yudianto SMPN2 Kedokan Bunder Indarmayu dan Universitas Wiralodra Indramayu , Indonesia E,” vol. 2, no. 1, pp. 105–117, 2021.
- [42] Y. P. Utami, D. Alan, D. Cahyono, and U. T. Indonesia, “STUDY AT HOME : ANALISIS KESULITAN BELAJAR,” vol. 1, no. 1, pp. 20–26, 2020.
- [43] Rendiana, “06Bab2_Rendiana_10090311185_Skr2015,” 2015.
- [44] Supriyantini, I. Suyadi, and Riyadi, “Pengaruh Efficiency, Fulfillment, System Availability, dan Privacy terhadap eSatisfaction,” vol. 5, no. 2, pp. 1–9, 2014.
- [45] R. S. Chandra, “TERHADAP LOYALTY MELALUI PERCEIVED VALUE PADA ONLINE TICKETING GARUDA INDONESIA DI SURABAYA,” 2016.
- [46] S. Dewi Rosadi and G. Gumelar Pratama, “Urgensi Perlindungan data Privasi dalam Era Ekonomi Digital Di Indonesia,” *Verit. Justitia*, vol. 4, no. 1, pp. 88–110, 2018, doi: 10.25123/vej.2916.
- [47] 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.
- [48] 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.
- [49] “PROFIL VIU.” <https://www.vuclip.com/about-us/> (accessed Jan. 11, 2023).
- [50] Komarudin, “Jurnal KREATIF : Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6, No. 2, April 2018,” *Asep Sulaeman*, vol. 6, no. 2, pp. 53–65, 2018.
- [51] B. Darma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. GUEPEDIA, 2021.
- [52] G.- MARDIATMOKO, “Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda,” *BAREKENG J. Ilmu Mat. dan Terap.*, vol. 14, no. 3, pp. 333–342, 2020, doi: 10.30598/barekengvol14iss3pp333-342.
- [53] D. Fahmeyzan, S. Soraya, and D. Etmy, “Uji Normalitas Data Omzet Bulanan Pelaku Ekonomi Mikro Desa Senggigi dengan Menggunakan Skewness dan Kurtosi,” *J. VARIAN*, vol. 2, no. 1, pp. 31–36, 2018, doi: 10.30812/varian.v2i1.331.
- [54] Cahyanti and D. F. A. Dyna Nuzul. Nengah Sudjana., “Pengaruh Ukuran Perusahaan , Profitabilitas, dan Solvabilitas Terhadap Audit Delay (Studi Pada Perusahaan LQ 45 Sub-Sektor Bank serta Property dan Real Estate yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) Tahun 2010 – 2014),” *Adm. dan Bisnis*, vol. vol 38 No, no. 1, pp. 68–73, 2016.
- [55] 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>
- [56] S. Syamsuryadin and C. F. S. Wahyuniati, “Tingkat Pengetahuan Pelatih Bola Voli Tentang Program Latihan Mental Di Kabupaten Sleman Yogyakarta,” *Jorpres (Jurnal Olahraga Prestasi)*, vol. 13, no. 1, pp. 53–59, 2017, doi: 10.21831/jorpres.v13i1.12884.
- [57] T. R. I. B. Subiyanto, J. Matematika, F. Matematika, D. A. N. Ilmu, P. Alam, and U. Jember, “Otokorelasi Dalam Analisis Regresi Linear,” 2005.