

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahmad Luthfi Setiawan., (2017). Pengembangan Media Pembelajaran Trainer Kit Sistem Pengendali Elektromagnetik Untuk Siswa Kelas Xi Di Smk Cokroaminoto Pandak. Universitas Negeri Yogyakarta
- [2] Akbar, MM dan Parvez. M 2013. Impact of Service Quality, Trust and Costumer Satisfaction on Costumer Loyalty. ABAC Journal, pp. 24-38.
- [3] Abdurahman and A. R. Riswaya, “Aplikasi Permbayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bahakti,” *Jurnal Computech & Bisnis*, vol. 8, no. 2, pp. 61-69, 2014.
- [4] Kasmir, Customer Service Excellent, Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017.
- [5] F. Tjiptono and C. Gregorius, Pemasaran Strategik, Yogyakarta: Andi, 2017
- [6] A. P. Parasuraman, V. Zeithaml and A. Malhotra, “E-S-Qual: A MultipleItem Scale for Assessing Electronic Service Quality,” *Journal of Service Research*, vol. 7, pp. 213-233, 2015.
- [7] T. Fandi, Service, Quality & Satisfaction Edisi 3, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014.
- [8] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D, Bandung: Alfabeta, 2019.
- [9] W. Budiaji, “Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale),” *Ilmu Pertanian dan Perikanan*, vol. 2, pp. 127-133, 2013.
- [10] Abdul Muhid, Analisis Statistik SPSS for Windows: Cara Praktis Melakukan Analisis Statistik, Surabaya: CV Duta Aksara, 2013.
- [11] M. Fitrah M.Pd and D. Luthfiyah M.Ag, *Metodologi Penelitian : Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Jawa Barat: CV Jejak, 2017.
- [12] D. R. H. Pandjaitan and A. Aripin, “Metode Penelitian Untuk Bisnis,” 2017, [Online]. Available: <http://repository.lppm.unila.ac.id/id/eprint/12007>.
- [13] S. Sastroasmoro and S. Ismael, Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis

Edisi 4, Jakarta: Sagung Seto, 2011

- [14] Reno Susilo Putra, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Flip Sebagai Media Belajar *Online* Menggunakan Metode *E-Servqual*," 2020.
- [15] P. G. E. Deo, R. Sanjaya and Linda, "Analisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Menggunakan Metode *E-Servqual* Dan IPA" *Jurnal Accounting and Business Studies.*, vol.2, no. 1. p. 42, 2017, [Online]. Available: <https://journal.ithb.ac.id/JABS/article/view/205>.
- [16] F. Ariani, S. Bachri and Suardi, "Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction*, *Trust*, Dan Dampaknya Pada *Repeat Usage* Pada BNI *Mobile Banking* Di Kantor Cabang Palu" *Jurnal Katalogis* vol. 6, no. 3. pp. 162-167, 2019.
- [17] I. W. A. Made P A N, M. Wardana and I. P. Gd Sukaatmadja, "Pengaruh *E-Servqual* Terhadap *Customer Satisfaction*, *Trust*, Dan *Word Of Mouth* Peserta Bpjs Ketenagakerjaan" *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* vol. 5, no. 11. pp.36,2019,[Online].Available: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/20676>.
- [18] G. W. Billyarta & E. Sudarusman, "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Servqual*) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Marketplace* Shopee Di Sleman DIY " *OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Bisnis Aktual* vol. 18, no.1.pp.22,2021,[Online].Available: <https://jurnal.stieieu.ac.id/index.php/opt/article/view/193>.
- [19] Fitria, "Bab 3 metode penelitian," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2013.
- [20] Nina Septina, "Persepsi Konsumen Muda Di Kota Bandung terhadap *E-Service Quality* situs Belanja *Online*: A *Preliminary Research*," 2016.
- [21] S. S.Kom, *Cara Mudah Membangun Sistem Informasi Menggunakan VB.Net dan Komponen DXPERIENCE*. Yogyakarta: Andi, 2014.
- [22] Afiyanti, Y. (2018). Validitas Dan Reliabilitas Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 12(No. 12), 137–141.
- [23] Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- [24] D. Pianda, *Kinerja Guru: Kompetensi Guru, Motivasi Krja dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, Jawa Barat: CV jejak Prenadamedia Group, 2018.

- [25] Hantono, Konsep Analisa Laporan Keuangan dengan Pendekatan Rasio dan SPSS, Sleman: CV Budi Utama, 2018