

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. I. Insan and A. Yusuf, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Flip.Id," vol. 4, p. 743, 2023, [Online]. Available: www.ncbcindonesia.com
- [2] 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 Abdurrab Pekanbaru)," *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [3] O. A. M. A. H Kara, "Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Onlline Shopee," *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, vol. 7, no. 2, pp. 107–15, 2014.
- [4] F. Stefani, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta)," *International Journal of Trade, Economics and Finance*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2017.
- [5] H. Armaniah, A. S. Marthanti, and F. Yusuf, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tangerang," *Penelitian Ilmu Manajemen*, vol. 2, no. 2, pp. 2614–3747, 2019.
- [6] S. Rianti, Z. Rusli, F. Yuliani, K. Bina, W. Jl, and P. Pekanbaru, "dari pelayanan aparaturn pemerintah akan se- Sipil merupakan unsur pelaksanaan Peme- Kepala Dinas yang berada dibawah dan ber-," *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, vol. 15, pp. 412–419, 2019.
- [7] T. Fandi, "Straregi Meningkatkan Kualitas layanan," *Straregi Meningkatkan Kualitas layanan*, vol. 53, no. 9, pp. 182–189, 2015.
- [8] 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.
- [9] S. M. A. N. Pringsewu, "Volume 6 Nomor 1 2018 J U rnal Informa S i dan Komp U ter Volume 6 Nomor 1," vol. 6, pp. 20–30, 2018.
- [10] M. Sobri, "Development of Android-based Learning Media in Improving the Quality of Senior High School Students' Learning," *Scientific Journal of PPI-UKM Science and Engineering*, vol. 7, no. 2, 2020, doi: 10.27512/sjppi-ukm/se/a16052020.
- [11] D. Nikko Wijaya, "Perilaku Konsumen Dalam Penggunaan I.Saku Di Indomaret (Studi Kasus Di Surabaya)," *Semin. Nas. Ilmu Terap.*, 2020. [Online]. Available: <https://katadata.co.id/>
- [12] L. Sholeha, S. Djaja, and J. Widodo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahas Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi," *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 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.),” *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, vol. 10, no. 1, pp. 25–43, 2019.

- [14] J. Homepage, P. Wantara, and M. Tambrin, “ITHJ International Tourism and Hospitality Journal The Effect of Price and Product Quality Towards Customer Satisfaction and Customer Loyalty on Madura Batik,” 2019. [Online]. Available: <https://rpajournals.com/ithj>:<https://rpajournals.com/ithj>
- [15] N. Haryanti *et al.*, “Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan,” 2019.
- [16] A. A. Saputra, “JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan) Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien,” *ManajemenKewirausahaan JMK*, vol. 3, no. 2, pp. 72–89, 2018, doi: 10.32503/jmk.v3i2.344.
- [17] E. Sugiarti, “Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Meteorologi Klimatologi Dan Geofisika Wilayah Ii Ciputat,” 2018.
- [18] A. A. P. Agung and A. Yuesti, “Buku Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif Dan Kualitatif.” Noah Aletheia, 2019.
- [19] R. M. Putri, B. Istiyanto, S. Tinggi, and I. E. Surakarta, “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Celebrity Endorser Terhadap Minat Beli Produk Scarlett Whitening (Studi Kasus Pada Perempuan Di Surakarta),” 2021.
- [20] 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, 2015, doi: 10.21512/tw.v14i2.650.
- [21] 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.
- [22] H. Jonathan, “Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty Pt Bayu Buana Travel Tbk,” *The Winners*, vol. 14, no. 2, pp. 104–112, 2013.
- [23] 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.
- [24] A. Cahyani, W. I. Rahayu, and R. N. S. Fatonah, “Panduan Pembuatan dan Penggunaan Aplikasi Implementasi Metode Servqual Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Hasil Penanganan Menggunakan Metode Weighted Product Pada PT,” *CDA (1st ed.). Kreatif Industri Nusantara*, 2020.
- [25] W. Puspitasari, E. Sunarya, and A. M. Ramdan, “Analisis Store Image dan Service Quality dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen,” *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, vol. 1, no. 2, pp. 246–254, Sep. 2019, doi: 10.31539/jomb.v1i2.635.
- [26] F. Rahayu Wilujeng, G. Dwinoor Rembulan, D. Andreas, H. Tannady, and L. Raya No, “Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia Dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA,” 2019.
- [27] S. E. Mu’ah, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Zifatama Jawa, 2021.

- [28] 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," *Jurnal Transistor Elektro dan Informatika*, vol. 1, no. 2, pp. 1–12, 2016.
- [29] S. Santoso, *Menguasai statistik dengan SPSS 24*. Elex Media Komputindo, 2017.
- [30] 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.
- [31] T. Cendahani, A. Hamzah, and U. Lestari, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual(Studi Kasus: Website Sale Stock Indonesia)," *Jurnal JARKOM Vol . 7 No . 2 Desember 2019 Jurnal JARKOM Vol . 7 No . 2 Desember 2019 E- ISSN: 2338-6304*, vol. 7, no. 2, pp. 140–149, 2019.
- [32] S. F. Wibowo, R. A. Raidah, and Rahmi, "Analisis Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Service Value terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia," *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, vol. 10, no. 1, pp. 148–166, 2019.
- [33] S. R. Megawati, "Analisis kualitas layanan e-commerce hni.id terhadap kepuasan pengguna menggunakan e-servqual 1," *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 6, no. 2, pp. 205–212, 2020.
- [34] 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," *Business Management Journal*, vol. 13, no. 2, pp. 177–192, 2017, doi: 10.30813/bmj.v13i2.919.
- [35] M. Gripin Setiawati Anz Bank and J. Melia, "Analisis Sistem Informasi Aplikasi Online Kartu Kredit Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus ANZ Bank)," *IncomTech, Jurnal Telekomunikasi dan Komputer*, vol.6, no.2, September 2015, DOI: 10.22441/incomtech.v6i2.1151.
- [36] D. Sudiantini, *Leaders and Culture-Bagaimana Strategi Meningkatkan Kinerja Layanan Publik*. Elex Media Komputindo, 2020.
- [37] A. Muhsin, A. Dinda, and S. E. Zuliestiana, "Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung," vol. 4, no. 3, 2017.
- [38] M. Karania, O. Setyawan, and J. O. Purba, "LUCRUM: Jurnal Bisnis Terapan Analysis Of The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction At Pt. Subur Bangun Transport," 2023. [Online]. Available: <http://www.ejournal.pelitaIndonesia.ac.id/ojs32/index.php/lucrum/index>
- [39] F. Prihatini Sihotang and D. Pibriana, "Perbandingan Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Metode Servqual," 2020. [Online]. Available: <http://jurnal.mdp.ac.id>
- [40] M. Ibrahim and S. M. Thawil, "Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen," *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, vol. 4, no. 1, pp. 175–182, 2019.
- [41] E. Setiawan and S. Septiani, "Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Moda Transportasi Grab di Tangerang Selatan,"

Jurnal Manajemen dan Kearifan Lokal Indonesia, vol. 2, no. 1, p. 54, Apr. 2018, doi: 10.26805/jmkli.v2i1.24.

- [42] B. Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R²)*. Guepedia, 2021.
- [43] S. Pada *et al.*, “Pengaruh Struktur Modal Terhadap Nilai Perusahaan,” 2014.
- [44] M. Karya, T. Selatan, C. Fajri, D. H. Dalmar, F. Ekonomi, and U. Pamulang, “Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada CV Permata The Effect of Work Discipline On Employee Performance at CV Permata Mitra Karya Tangerang Selatan,” 2020.
- [45] 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| Jurnal Ilmiah Akuntansi FE UNIBBA*, vol. 9, no. 3, pp. 1–20, 2018.
- [46] R. Meidiyustiani, “Pengaruh Modal Kerja, Ukuran Perusahaan, Pertumbuhan Penjualan dan Likuiditas terhadap Profitabilitas pada perusahaan manufaktur sektor industri barang konsumsi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) periode tahun 2010–2014,” *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, vol. 5, no. 2, pp. 41–59, 2016.