

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. F. Andry and C. Tjee, *Analisis Minat Mahasiswa Mendengarkan Aplikasi Musik Berbayar Dan Unduhan Musik Gratis*. 2019.
- [2] R. A. Nadialista Kurniawan, *PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN*. 2021.
- [3] M. dan I. Hasan, *ANALISIS DATA PENELITIAN DENGAN STATISTIK*, Edisi Kedu. Jakarta: BUMI AKSARA, 2022.
- [4] S. Mulyani, *METODE ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM*, Edisi Kedu. Bandung: CV. Abdi Sistematika, 2016.
- [5] M. Indrasari, *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*, Edisi pert. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- [6] dan U. Arbangi, Dakir, *MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN*, Edisi Pert. Jakarta: KENCANA PRENAME MEDIA GROUP, 2016.
- [7] D. Kurniasih, *Kepuasan Kosumen : studi terhadap word of mouth, kualitas layanan dan citra merek*, Cetakan Pe. Banten: Bintang Sembilan Visitama, 2021.
- [8] A. Atmadjati, *LAYANAN PRIMA DALAM PRAKTIK SAAT INI*, Edisi Pert. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2018.
- [9] D. Pertiwi, *PEMASARAN JASA PARIWISATA*, Edisi Pert. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2021.
- [10] V. A. Zeithaml, A. Parasuraman, and A. Malhotra, "A conceptual Framework for understanding e-service Quality," *Mark. Sci. Inst.*, pp. 00–115, 2000, [Online]. Available: https://www.msi.org/working-papers/a-conceptual-framework-for-understanding-eservice-quality-implications-for-future-research-and-managerial-practice/%0Ahttps://www.msi.org/wp-content/uploads/2020/06/MSI_WP_00-115.pdf
- [11] A. Budityanto, *PEMASARAN JASA PENGERTIAN DAN PERKEMBANGAN*, Edisi Pert. Jakarta: Cipta Media Nusantara, 2021.
- [12] P. Daryanti, *KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN KONSEP E-SERVQUAL*, Edisi Pert. Jakarta: Entrepreneurship, Management, and Industry, 2019.
- [13] S. Syofian, *OTOMATISASI METODE PENELITIAN SKALA LIKERT*, Edisi Pert. Jakarta: CV. Dharma Persada, 2015.

- [14] and W. Viktor Handrianus Pranatawijaya, *Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online*. 2019.
- [15] Purnamayanti, *PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG*, Edisi Pert. Singaraja: CV. Bisma, 2023.
- [16] R. Hakim, *PENGARUH LAYANAN POS GIRO MOBILE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN*, Edisi Pert. Madura: PT. POS INDONESIA, 2021.
- [17] R. Komala, *LAYANAN MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN*, Edisi Pert. Bogor: CV. Abdi Sistematika, 2020.
- [18] M. A. ISNAN, *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE RESERVATION TICKET*, Edisi Pert. Semarang: PT Kereta Api Indonesia, 2013.
- [19] F. Chopipah, *KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING*, Edisi Pert. Jakarta: CV. Bima, 2013.
- [20] O. M. Trisnawati and S. Fahmi, *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang)*. Malang, 2017.
- [21] 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.
- [22] Aribowo, 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.
- [23] W. D. Rahmawati, Dewi, *Metodologi Penelitian Sosial*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021.
- [24] A. Wicaksana, "ANALISIS BAGI HASIL AKAD MUDHARABAH DENGAN MENGGUNAKAN METODE REVENUE SHARING PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI," 2016.

- [25] A. Muhammad Aris, *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA AKADEMI KEBIDANAN AISYIYAH PONTIANAK*. 2014.
- [26] R. D. Komala, *TINJAUAN IMPLEMENTASI PERSONAL SELLING PADA PT. ASTRA INTERNASIONAL DAIHATSU ASTRA BIZ CENTER BANDUNG PADA TAHUN 2017*. 2017.
- [27] D. Bajuri, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka*. Kabupaten Majalengka, 2013.
- [28] J. L. Moleong, Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005)*, h 8. 32. Bandung, 2012.
- [29] L. Amanda, F. Yanuar, and D. Devianto, *Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang*, Mei 2019. Kota Padang, 2019.
- [30] P. E. Setyo, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen "Best Autoworks."* 2017.
- [31] H. Kurniawati, *PENGARUH INTELLECTUAL CAPITAL DAN UKURAN PERUSAHAAN TERHADAP KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN*, Edisi Pert. Jakarta: Perusahaan Bursa Efek, 2020.
- [32] S. Supriyanti, *Service Quality dan E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction*, Edisi Kedu. Kota Banda Aceh: Cipta Media Nusantara, 2019.
- [33] A. Fahira, *Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual*, Edisi Pert. Jakarta: PT. Shoppee, 2019.
- [34] Imam Suyadi, *EFFICIENCY, FULFILLMENT, SYSTEM AVAILABILITY, DAN PRIVACY TERHADAP eSATISFACTION*, Edisi Pert. Malang: PT. Danareksa Sekuritas, 2014.
- [35] A. Suwondo, *ANALISIS E-KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP E-LOYALITAS PELANGGAN*, Edisi Pert. Semarang: PT Kereta Api Indonesia, 2017.
- [36] V. W. Sujarweni, *SPSS untuk penelitian*, Pustaka ba. yogyakarta:, 2014.
- [37] B. Darma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. GUEPEDIA.
- [38] 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.

