

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. L. Destamar and L. Aryani, "ANALISIS KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PENGGUNA APLIKASI GOJEK FITUR GOFOOD," vol. 2, 2021.
- [2] "Aplikasi Chat yang Sering Digunakan Masyarakat Indonesia."
- [3] I. M. Pustikayasa, "GRUP WHATSAPP SEBAGAI MEDIA PEMBELAJARAN," *widyagenitri*, vol. 10, no. 2, pp. 53–62, Dec. 2019, doi: 10.36417/widyagenitri.v10i2.281.
- [4] F. Wijaya and S. Sujana, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth: (Studi Kasus Pada The Jungle Waterpark Bogor)," *jipkes*, vol. 1, no. 1, pp. 9–18, Jun. 2020, doi: 10.37641/jipkes.v1i1.323.
- [5] 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 Abdurrah Pekanbaru)," *JTOS*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, Jun. 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [6] D. Destiarini, A. Rahman, and K. Sumartayasa, "Analisa Kualitas Website BPJS Kesehatan Dengan Metode WebQual 4.0 Dan User Acceptance Testing Di Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu.," *J. n.a Infotama*, vol. 19, no. 2, pp. 237–243, Oct. 2023, doi: 10.37676/jmi.v19i2.3911.
- [7] S. A. Tubaka, "Penerapan Pembelajaran Daring Menggunakan Aplikasi Google Classroom Di SD Negeri Rawa Buaya 09 dengan Metode TAM," vol. 1, no. 2, 2023.
- [8] G. W. Billyarta, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE DI SLEMAN DIY," vol. 18, no. 1, 2021.
- [9] H. Rohaeni and N. Marwa, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," vol. 2, no. 2, 2018.
- [10] A. Muhsin and D. A. Zuliestiana, "Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung".
- [11] A. Rinaldi and S. B. Santoso, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pelanggan Traveloka di Kota Semarang)".
- [12] 1. siti rohaya 2. ginanjar wirosa smito 3. amon simantri, "Aplikasi Stegonografi untuk penyisipan pesan," *jurnal informatika*, vol. 9, Januari 2015.
- [13] H. Abdurahman and A. R. Riswaya, "APLIKASI PINJAMAN PEMBAYARAN SECARA KREDIT PADA BANK YUDHA BHAKTI".
- [14] N. K. Dewi, B. H. Irawan, E. Fitry, and A. S. Putra, "Konsep Aplikasi E-Dakwah Untuk Generasi Milenial Jakarta," vol. 5, no. 2, 2021.

- [15] S. S. Hilabi and . P., "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI MEDIA SOSIAL WhatsApp MOBILE ONLINE," *bi*, vol. 3, no. 1, Nov. 2018, doi: 10.36805/bi.v3i1.461.
- [16] D. Winarso, R. Asrianto, and I. Al Rasyid, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENERAPAN LEARNING MANAGEMENT SYSTEM (LMS) UJIAN ONLINE MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL," *SEIS*, vol. 2, no. 1, Dec. 2021, doi: 10.37859/seis.v2i1.3285.
- [17] M. Berliana and D. A. Zulestiana, "Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia," *remik*, vol. 4, no. 2, p. 11, Apr. 2020, doi: 10.33395/remik.v4i2.10532.
- [18] M. A. Algiffary and T. Sutabri, "ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN E-LAPKIN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL PADA PEMERINTAH KOTA PALEMBANG," vol. 5, no. 1, 2023.
- [19] A. Magdalena and F. Jaolis, "ANALISIS ANTARA E-SERVICE QUALITY, E-SATISFACTION, DAN E-LOYALTY DALAM KONTEKS E-COMMERCE BLIBLI".
- [20] N. Ningsi, G. Gusnawati, and N. Z, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS KANTOR SAMSAT KOLAKA)," *Journal of Science and Engineering*, vol. 4, no. 1, p. 10, May 2021, doi: 10.33387/josae.v4i1.1697.
- [21] R. A. Setyawan and W. F. Atapukan, "PENGUKURAN USABILITY WEBSITE E-COMMERCE SAMBAL NYOSS MENGGUNAKAN METODE SKALA LIKERT," vol. 7, 2018.
- [22] S. Syofian, T. Setyaningsih, and N. Syamsiah, "OTOMATISASI METODE PENELITIAN SKALA LIKERT BERBASIS".
- [23] Suliyanto, "PERBEDAAN PANDANGAN SKALA LIKERT SEBAGAI SKALA ORDINAL ATAU SKALA INTERVAL," 2011.
- [24] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, "Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online," *JSI*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, Dec. 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.
- [25] S. K. Rahayu, S. Ruqoyah, S. Berliana, S. B. Pratiwi, and H. Saputra, "Cybercrime dan dampaknya pada teknologi e-commerce," *jisamar*, vol. 5, no. 3, p. 632, Aug. 2021, doi: 10.52362/jisamar.v5i3.478.
- [26] Nesdi Evrilyan Rozanda and , Arita Masriana, "Perbandingan Metode Hot Fit dan Tam dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) (Studi Kasus : Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru)," *Seminar Nasional Teknologi Informasi, Komunikasi dan Industri (SNTIKI)* 9, 19 Mei 2017.
- [27] A. T. Liem, I. R. Chrisanti, A. Sandag, and D. D. P. Purwadaria, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual," *CogITO Smart Journal*, vol. 6, no. 2, pp. 229–238, Dec. 2020, doi: 10.31154/cogito.v6i2.277.229-238.
- [28] A. Suwondo and F. I. Marjan, "ANALISIS PENGARUH E-KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP E-LOYALITAS PELANGGAN KAI ACCESS BERDASARKAN E-SERVQUAL PADA PT KERETA," vol. 3, 2017.

- [29] S. Emalia, S. M. Ulva, and M. R. Borroek, "Analisis Kualitas Layanan Instagram Universitas Dinamika Bangsa Sebagai Media Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual," vol. 1, no. 1, 2023.
- [30] Rizma Ratih Pratiwi¹, Sudadi Pranata², Chandra Lukita^{31,2,3} Universitas Catur Insan Cendekia Cirebon, "Analisis E-Service Quality dan Harga dalam Membangun Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Mahasiswa Universitas Catur Insan Cendekia Pengguna Grab)," *jurnal witana*, vol. 01, 2023, [Online]. Available: <http://jurnalwitana.com/>
- [31] Gupron, "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN MELALUI E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DARING DI APLIKASI BUKALAPAN.COM (Studi Pada Mahasiswa Universitas Batanghari Jambi)," *jurnal manajemen pendidikan dan ilmu sosial*, vol. 1, no. 1, p. 12, Apr. 2020, doi: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v1i1.267>.
- [32] M. Makbul, "Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian," Open Science Framework, preprint, Jun. 2021. doi: [10.31219/osf.io/svu73](https://doi.org/10.31219/osf.io/svu73).
- [33] Heri Retnawati, "Workshop Update Penelitian Kuantitatif, Teknik Sampling, Analisis Data, dan Isu Plagiarisme di STIKES Surya Global (Teknik pengambilan sampel)," Sep. 2017.
- [34] A. Fahira, T. I. F. Rahma, and R. Syahriza, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Nasabah Bank Sumut Syariah," *jdeb*, vol. 15, no. 1, pp. 247–264, Mar. 2022, doi: [10.53651/jdeb.v15i1.358](https://doi.org/10.53651/jdeb.v15i1.358).
- [35] WIJI LESTARI, "PEMANFAATAN WHATSAPP SEBAGAI MEDIA PEMBELAJARAN DALAM JARINGAN MASA PANDEMI COVID-19 DI KELAS VI SEKOLAH DASAR," 2021, [Online]. Available: <https://repository.unja.ac.id/15971/1/SKRIPSI%20WIJI%20LESTARI%20repository.pdf>
- [36] R. M. Rafiedhia and K. Kusumahadi, "(STUDI KASUS: WEBSITE SHOPEE.CO.ID TAHUN 2021)".
- [37] G. W. Billyarta, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE DI SLEMAN DIY," vol. 18, no. 1, 2021.
- [38] A. T. Liem, I. R. Chrisanti, A. Sandag, and D. D. P. Purwadaria, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual," *CogITO Smart Journal*, vol. 6, no. 2, pp. 229–238, Dec. 2020, doi: [10.31154/cogito.v6i2.277.229-238](https://doi.org/10.31154/cogito.v6i2.277.229-238).
- [39] A. Arfian, "ANALISA EFEKTIFITAS DAN KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE KECAMATAN JONGGOL," vol. 1, no. 2, 2017.
- [40] Mario Tamba, S. R. Agustini, and Dr. Jasmir, S.Kom, M.Kom, "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual," *JAKAKOMUNAMA*, vol. 3, no. 2, pp. 560–569, Sep. 2023, doi: [10.33998/jakakom.2023.3.2.849](https://doi.org/10.33998/jakakom.2023.3.2.849).
- [41] F. A. Hariansyah, N. H. Wardani, and A. D. Herlambang, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon".

- [42] Rachmat Tri Yuli Yanto - Anisah Dhia Anjarsari, "PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN E-COMMERCE (STUDI KASUS PENGGUNA TOKO ONLINE SHOPEE)," *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, vol. 11, no. 2087–3077, Mar. 2021.
- [43] D. A. Hidayati, R. P. Sari, and I. Rusi, "Analisis Kualitas Layanan Elektronik Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Menggunakan Dimensi E-Servqual (Studi Kasus Pengguna Aplikasi MyTelkomsel di Kota Pontianak)".
- [44] W. G. S. Parwita, I. G. A. A. D. Indradewi, M. S. Ariantini, N. L. W. S. R. Ginantra, and I. K. A. Putra, "Penerapan Metode E-Service Quality Terhadap Pengukuran Tingkat Kepuasan Penggunaan Marketplace," *SINTECH Journal*, vol. 5, no. 2, pp. 218–226, Oct. 2022, doi: 10.31598/sintechjournal.v5i2.1236.
- [45] E. Nabila and D. M. Ariyanti, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ONLINE (E-SERVQUAL) MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERORMANCE ANALYSIS PADA BHINNEKA.COM".
- [46] G. W. Billyarta, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE DI SLEMAN DIY," vol. 18, no. 1, 2021.
- [47] B. Foster, "PENGARUH SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN YANG BERDAMPAK PADA LOYALITAS PENGGUNA E-WALLET (OVO)," *BISMA*, vol. 14, no. 1, p. 48, Mar. 2020, doi: 10.19184/bisma.v14i1.10990.
- [48] W. Kosasih, I. K. Sriwana, and R. Adhesi, "Integrasi E-Servqual, Model Kano, dan HOQ dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online," *JRSI*, vol. 9, no. 3, pp. 163–170, Oct. 2020, doi: 10.26593/jrsi.v9i3.4043.163-170.
- [49] D. Oleh and A. Rizal, "Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi," *SERVICE QUALITY*.
- [50] Suhendri Hidayat¹, Muya Syaroh Iwanda Lubis², "Pengaruh Aplikasi WhatsApp Terhadap Penyebaran Informasi Kepada Pegawai Dinas Pekerja Umum Kecamatan Medan Kota (Studi Kasus di Unit Pelayanan Tugas Pekerjaan Umum Medan Kota)," *Jurnal Network Media*, vol. 2 no 2, Agustus 2019.
- [51] L. Amanda, F. Yanuar, and D. Devianto, "Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang," *JMU*, vol. 8, no. 1, p. 179, Jul. 2019, doi: 10.25077/jmu.8.1.179-188.2019.
- [52] T. D. Fanulene and D. Soediantono, "Manajemen Rantai Pasok Pada Industri Pertahanan di Era Industri 4.0 dan Digital," *Journal of Industrial Engineering*, vol. 3, no. 4.
- [53] M. F. Juliansya, "DETERMINAN BUDAYA ORGANISASI TERDAHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING," vol. 20, 2023.
- [54] K. Kunci, "I. PENDAHULUAN Perkembangan bisnis di Indonesia pada masa kini," vol. 5, no. 3, 2017.
- [55] M. Jannah, D. A. Prabowo, and R. Setyadi, "Pengukuran Kualitas Layanan Aplikasi Buku Pokok Makam Kabupaten Banyumas Menggunakan Metode E-Servqual," vol. 2023, 2023.

- [56] A. T. Liem, I. R. Chrisanti, A. Sandag, and D. D. P. Purwadaria, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual," *CogITO Smart Journal*, vol. 6, no. 2, pp. 229–238, Dec. 2020, doi: 10.31154/cogito.v6i2.277.229-238.