

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. S. Maulana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan *Jurnal Ekonomi Volume*, vol. 7, no. 2, pp. 113-125,2016.
- [2] Komaruddin, "active learning," *Bandung*. 2020.
- [3] R. Maulana, "ANALISA & PERANCANGAN SISTEM INFORMASI."
- [4] Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet., "p. 335, 2018.
- [5] Tjiptono, F. (2012). *Service Management. Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset
- [6] Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- [7] Tjiptono, Fandy. 2014. *Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- [8] Jogiyanto, "Sistem teknologi informasi : pendekatan terintegrasi : konsep dasar, teknologi, aplikasi, pengembangan dan pengelolaan." 2017.
- [9] Hasan Abdurahman dan Asep Ririh Riswaya, 2014. "Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit pada Bank Yudha Bhakti". *Jurnal Computech & Bisnis*, Volume 8 No 2. ISSN: 2442-4943.
- [10] Suryani, Tatik. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [11] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Maholtra, A. 2013. E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(10): 1-21.
- [12] Li, H., & Suomi, R, "A Proposal Scale for Measuring E-Service Quality, *International Journal of u-and e-Service, Science and Technology*, Vol 2 no 1 1-10.2013.
- [13] Tjiptono, F. "Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- [14] Ukass M.I, "Implementasi Skala Likert Pada Metode Perbandingan Eksponensial Untuk Menentukan Pilihan asuransi", *seminar nasional sistem informasi indonesia*, 6 november 2017.
- [15] M. Hamid, I. Sufi, W. Konadi, Y. Akmal, and Jamaluddin Iddris, "Analisis Jalur Dan Aplikasi Spss Versi 25 Edisi Pertama," p. 165, 2019.

- [16] E. Sadarusman, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE DI SLEMAN DIY".2021
- [17] Anggraini, N. Hermaini, "Analisis Kualitas Layanan OPAC Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode e-servqual". *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 4, No. 1, Februari 2018.
- [18] D. Astuti, F. Salisah, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus : Lejel Home Shopping Pekanbaru)". *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol 2, 2016.
- [19] Aeni N, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang)". *Jurnal ekonomi dan bisnis*.2021.
- [20] T. M. M. Liana, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Okejek (Studi Kasus: Pada Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan)". *MAJALAH ILMIAH METHODODA* Volume 11, Nomor 1, Januari–April 2021.
- [21] [21] Nangkoda, Veren , Willem, Raymond C., "Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online Maxim dan Indrive (Study Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultass Ekonomi dan Bisnis UNSRAT)" *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*.2023.
- [22] S. Yoga, "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Driver Taxi Online in Driver di Kota Padang" *jurnal ekonomi manajemen*.2022.
- [23] A. Ichsan, Aprilia, Anisa, Vicky, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Transportasi Online Indriver Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bandar Lampung". *Journal of Economic and Business Retail*. 2021.
- [24] Komharudin, F. Arief, N. Dina, "Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Metode E-Servqual Untuk Mengetahui Kepuasan konsumen E-Commerce Shopee Pada Masyarakat Kota Sukabumi". *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan* Volume 4, 2021.
- [25] Silaban, Sahabat Martua, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pengguna Transportasi Online Indriver Pada Masyarakat Kota Medan". *Jurnal Nhk技研* Volume 151, 2015.

- [26] Isaac dan Michel sampel rumus untuk menentukan berapa jumlah responden yang akan diteliti *Fundam. Manag. J.*, vol. 4. No. 1, pp. 37-51, 2019.
- [27] Ghozali, I. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. (Trans: Application of Multivariate Analysis using SPSS) Badan Penerbit UNDIP, ISBN 979.704.300.2. Semarang.
- [28] Sujawerni, V. dan Endrayanto. 2012. Statistika Untuk Penelitian, Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.