

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Safitri, A. A. (2021). Pengaruh Karakteristik Pesan pada Media Sosial dalam Membentuk User Engagement:(Studi Analisis Isi pada Akun Instagram Netflix Indonesia). *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 5(2), 128-144.
- [2] E. Sari , Sukardi, E. Tasrif dan Ambiyar, “Optimalisasi Penggunaan E-learning dengan Model Delone dan McClean,” *Journal of Education Technology*, 2020.
- [3] Budiman, A., Yulianto, E., & Saifi, M. (2020). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction dan ELoyalty nasabah pengguna mandiri online. *Jurnal Profit*, 14(1). <http://profit.ub.ac.id>
- [4] Agustin, S. S. (2019). Analisis Current Ratio dan Cash Ratio dalam Mengukur Return On Assets Pada PT. Mestika Mandiri Cabang Pekanbaru. *Jurnal Repositori Unsil*, 10(1), 1-10. <http://repositori.unsil.ac.id/>
- [5] Mirwansyah, D., & Sari, N. W. W. (2019). PENERAPAN BUSINESS INTELLIGENCE PADA DATA LULUSAN STMIK SENTRA PENDIDIKAN BISNIS SAMARINDA. In *Prosiding Seminar Nasional Matematika dan Statistika* (pp. 192-198). <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/prosidingsnf>
- [6] Maghfiroh, F. (2019). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(1), 1-14. <https://ejurnal.umri.ac.id/>
- [7] Rahmawati, L., & Haryadi, B. (2020). Penerapan Analisis SWOT dan PESTLE dalam Analisis Sistem Informasi pada Sistem Pembayaran Tagihan Air PDAM Tirta Wening Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Teknologi Universitas Islam Indonesia*, 19(1), 1-10.
- [8] Putri, H. D., & Harahap, A. (2020). Analisis Sistem Persediaan Barang pada Toko Elektronik XYZ Menggunakan Metode UML. *Jurnal Ilmu Komputer Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 8(2), 127-134.
- [9] Agustianto, & Wijaya, S. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Online. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 26(1), 1-10. <https://vm36.upi.edu/>
- [10] Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- [11] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). A Model for Quality Measurement and Improvement. In *Quality Management Journal* (Vol. 27, No. 1, pp. 1-17). Emerald Insight. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/978-1-83867-541-720211009/full/html>

- [12] Agiesta, W. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(1), 1653.
- [13] Astina, M. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Resmi. Universitas Bakrie Repository. <https://repository.bakrie.ac.id/>
- [14] Bagio, Joko. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada Toko Online Lazada di Cikarang Selatan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*. Volume 7 Nomor 3. <https://ejournal.stei.ac.id/index.php/JAM/article/view/271>
- [15] Haryoko, U. B., & Hapid, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Abadi Jaya Motor Bogor. *Jurnal Ilmiah Feasible*, Vol 1, No.2 page 148-159. <https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JFB/article/view/2972>
- [16] Purwanto, A., & Mustikasari, D. (2019). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Jurusan Berbasis Web Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Kota Blitar. *Jurnal Sistem Informasi*, 16(2), 189-200. <https://just-si.ub.ac.id/>
- [17] Rahmawati, L., Amin, S., & Kuantan, M. (2019). Rancang Bangun Aplikasi Perpustakaan Berbasis Web Menggunakan CodeIgniter. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 20(1), 43-50. <https://journal.uui.ac.id/JSTL>
- [18] Marlina, R., Sari, R. D., & Haryanto, B. (2019). Implementasi Sistem Pakar Menggunakan Algoritma Forward Chaining Untuk Mendiagnosis Penyakit Diabetes Melitus Pada Anak. *Jurnal Teknik Informatika*, 10(2), 127-134. <https://jurnal.umsu.ac.id/>
- [19] The History of Netflix: From DVD Rentals to Streaming Giant oleh The Cinemaholic <https://thecinemaholic.com/about-us/>
- [20] Putri Daryanti, Fajar Kurniawan, & Meirani Safitri. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Konsep E-servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 23(2), 223-234. <https://media.neliti.com/media/publications/73140-ID-none.pdf>
- [21] Daryanto, T., & Setyobudi, E. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Jurnal Sistem Informasi*, 16(2), 221-232. <https://eprints.ums.ac.id/77259/9/HALAMAN%20DEPAN.pdf>
- [22] Fatihudin, D., & Firmansyah, D. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ojek

- Online Gojek dan Grab di Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 23(2), 189-200. <http://repository.stei.ac.id/>
- [23] Santoso, I. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem, Perceived Usefulness, dan Perceived Ease of Use Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik di Universitas Kristen Petra Surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 23(2), 201-210. <https://journal.unpar.ac.id/index.php/JurnalAdministrasiBisnis/index>
- [24] Edirileke, A. A., & Zakaria, I. (2020). The Role of User Satisfaction in the Success of Mobile Learning Applications: A Structural Equation Modeling Approach. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (IJETL)*, 15(2), 114-129. <https://www.mdpi.com/1660-4601/20/5/3854>
- [25] Hidayah, R. T., & Utami, E. M. (2019). E-Service Quality and E-Recovery Service Quality on E-Satisfaction Lazada.Com. *Jurnal Manajemen dan Bisnis UMY*, 5(2), 257-274.
- [26] Agustina, R. A., & Handayani, T. D. (2020). Penggunaan Skala Likert dalam Pengukuran Kualitas Layanan E-Government pada Penduduk Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 230-242.
- [27] Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Alfabeta
- [28] Triyono, dkk. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Guru di SMK Negeri 1 Kota Magelang. *Lontar*, Vol 7 No 1 (Januari-Juni 2019). <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/LONTAR>
- [29] Hair, J. F., Ringle, C., & Sarstedt, C. (2019). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, Second Edition. Sage Publications. <https://us.sagepub.com/hi/nam/a-primer-on-partial-least-squares-structural-equation-modeling-pls-sem/book270548>
- [30] Hlavacek, M., Hair, J. F., & Sarstedt, C. (2019). Further advances in partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). *European Journal of Marketing*, 53(11), 2040-2094. <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/advanced-issues-in-partial-least-squares-structural-equation-modeling/book279526>
- [31] Latan, H., Sarstedt, C., Hair, J. F., Ringle, C., & Shen, S. (2019). PLS-SEM in international business research: advancing knowledge and best practice. *International Business Review*, 28(3), 522-544. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IMR-04-2014-0148/full/html>
- [32] Mulya Fransiska, D. (2023). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI KITALULUS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN*

- METODE E-SERVQUAL (Studi Kasus: Kota Jambi)* (Doctoral dissertation, UNAMA). <http://repository.unama.ac.id/id/eprint/3111>
- [33] Excelena Purnama Putri, B. (2023). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI ANTERAJA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL* (Doctoral dissertation, UNAMA). <http://repository.unama.ac.id/3164/>
- [34] Emalia, S., Ulva, S. M., Yuliana, Y., & Borroek, M. R. (2023, November). Analisis Kualitas Layanan Instagram Universitas Dinamika Bangsa Sebagai Media Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual. In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer dan Sains* (Vol. 1, No. 1, pp. 587-599). <https://seminars.id/prosiding/prosainteks/article/download/178/67>
- [35] Suhendra, A. W. (2023). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN CINNAMON ROLL JAMBI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI INSTAGRAM MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL* (Doctoral dissertation, UNAMA). <http://repository.unama.ac.id/3392/>
- [36] Borroek, M. R. (2024). Analisis Kualitas Layanan Pada Akun Instagram Sebagai Media Informasi Bagi Siswa/i dengan Metode E Servqual. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 4(9), 571-580. <https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/tin/article/download/4881/2649>
- [37] Dermawan, M. A. (2023). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI J&T EXPRESS SEBAGAI PENYEDIA JASA DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL* (Doctoral dissertation, UNAMA). <http://repository.unama.ac.id/3266/>
- [38] Sutoyo, M. A. H., Hutapea, A. R., & Husaein, A. (2023, November). Evaluasi Kepuasan Pengguna untuk Aplikasi Flip di Kota Jambi menggunakan Metode E-Servqual. In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer dan Sains* (Vol. 1, No. 1, pp. 639-645). <https://prosiding.seminars.id/prosainteks/article/download/100/97>