

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Berliana dan D. A. Zulestiana, "Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia," *REMIK (Riset dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komputer)*, vol. 4, no. 2, hal. 11, 2020, doi: 10.33395/remik.v4i2.10532.
- [2] "M-PASPOR," 2023. <https://www.mpaspor.com/> (diakses Okt 10, 2023).
- [3] G. W. Billyarta dan E. Sudarusman, "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 18, no. 1, hal. 41–62, 2021.
- [4] T. Rachman, "Analisis Pengaruh E-Service Quality Dan E-Wom Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Intervening Pada Pengguna Dompot Digital Dana," *J. Ekobis Dewantara*, vol. 5, no. 1, hal. 10–27, 2022.
- [5] F. K. Geffenberger, "Pengertian Analisis," *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., hal. 5–13, 1967.
- [6] S. Hanik Mujiati, "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat Pada Apotek Arjowinangun," *Indones. J. Comput. Sci. - Speed FTI UNSA*, vol. 9330, no. 2, hal. 1–6, 2013.
- [7] Ferdina Kusumah, Nurjaidin, Maulana Ardhiansyah, *ANALISIS SISTEM PENDETEKSI WAJAH PADA GAMBAR DENGAN METODE K-NEAREST NEIGHBOR*. Pascal books, 2021.
- [8] R. Wati, "Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus : Pelanggan Shopee Di Kota Bandung 2017)," *Univ. Telkom*, vol. 8, no. 5, hal. 55, 2019.
- [9] R. A. Haryanto, "Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonaldâ€™s Manado," *J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 1, no. 4, hal. 1465–1473, 2013, doi: 10.35794/emba.v1i4.2923.
- [10] R. K. Roni Habibi, *Tutorial membuat aplikasi sistem monitoring terhadap job desk operational human capital*. Kreatif industri nusantara, 2020.
- [11] I. F. P. Roni Habibi, Ferdy Berliano Putra, *Aplikasi kehadiran dosen menggunakan PHP OOP*. Kreatif industri nusantara, 2020.
- [12] B. C. Neyfa dan D. Tamara, "PERANCANGAN APLIKASI E-CANTEEN BERBASIS ANDROID DENGAN MENGGUNAKAN METODE OBJECT ORIENTED ANALYSIS & DESIGN (OOAD)," *Br. Med. J.*, vol. 1, no. 6001, hal. 107–109, 2016, doi: 10.1136/bmj.1.6001.107.
- [13] L. V. Aprilian, *Buku Memahami Metode Omax dan Promethee pada Sistem*

Pendukung Keputusan. CV. Kreatif Industri Nusantara, 2020.

- [14] “Tampilan aplikasi M-Paspor Screenshots,” 2023. <https://www.mpaspor.com/#screenshots>.
- [15] M. E. Dr. Andala Rama Putra Barusman, *Model Kepuasan Mahasiswa*. Penerbit Adab, 2021.
- [16] N. Herawati, A. Hidayat, dan S. Suwarsito, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *J. Mitra Manaj.*, vol. 2, no. 5, hal. 522–535, 2018, doi: 10.52160/ejmm.v2i5.157.
- [17] N. S. Analita dan T. I. Wijaksana, “Comparative Analysis Of E-Service Quality And E-Trust LinkAja And Dana Aplication,” vol. 7, no. 2, hal. 3507–3518, 2020, [Daring]. Tersedia pada: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/13452/12995>.
- [18] O. M. Trisnawati dan S. Fahmi, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking,” *J. Manaj. Bisnis Indones.*, vol. 4, no. 2, hal. 174–184, 2017.
- [19] E. Suwandi, F. H. Imansyah, dan H. Dasril, “Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert pada Layanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome,” *J. Tek. Elektro*, hal. 11, 2018.
- [20] S. Zein, L. Yasyifa, R. Khozi, E. Harahap, F. Badruzzaman, dan D. Darmawan, “PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA KUANTITATIF MENGGUNAKAN APLIKASI SPSS,” *Academia*, vol. 4, hal. 3–12, 2022.
- [21] Wardana, *Pengantar Aplikasi SPSS Versi 20*. LPPM Universitas Muhammadiyah Buton Press, 2020.
- [22] L. Amanda, F. Yanuar, dan D. Devianto, “Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang,” *J. Mat. UNAND*, vol. 8, no. 1, hal. 179, 2019, doi: 10.25077/jmu.8.1.179-188.2019.
- [23] B. Darma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R²)*. GUEPEDIA, 2021.
- [24] P. E. Setyo, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen ‘Best Autoworks,’” *PERFORMA J. Manaj. dan Start-Up Bisnis*, vol. 1, no. 6, hal. 755–764, 2017.
- [25] P. G. E. Deo, R. Sanjaya, dan Linda, “Analisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan IPA,” *J. Account. Bus. Stud.*, vol. 2, no. 1, hal. 1–19, 2021.
- [26] W. G. S. Parwita, I. G. A. A. D. Indradewi, M. S. Ariantini, N. L. W. S. R. Ginantra, dan I. K. A. Putra, “Penerapan Metode E-Service Quality Terhadap Pengukuran Tingkat Kepuasan Penggunaan Marketplace,” *SINTECH*

(*Science Inf. Technol. J.*, vol. 5, no. 2, hal. 218–226, 2022, doi: 10.31598/sintechjournal.v5i2.1236.

- [27] S. F. Wibowo, R. A. Raidah, dan Rahmi, “Analisis Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Service Value terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia,” *JRMSI-Jurnal Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 1, hal. 148–166, 2019.
- [28] M. R. Rosa, “Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Tokopedia,” *J. Ilmu Manaj. Retail Univ. ...*, vol. 4, no. 1, 2023, [Daring]. Tersedia pada: <https://www.jurnal.ummi.ac.id/index.php/jimat/article/view/1826%0Ahttps://www.jurnal.ummi.ac.id/index.php/jimat/article/download/1826/1012>.
- [29] A. Safitri, E. Kusumastuti, dan T. Haryanti, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Di Kota Purwokerto),” *J. Pustaka Akt. (Pusat Akses Kaji. Akuntansi, Manajemen, Investasi, dan Valuta)*, vol. 2, no. 1, hal. 12–20, 2022, doi: 10.55382/jurnalpustakaaktifa.v2i1.137.
- [30] G. Whimphie Billyarta, E. Sudarusman, dan 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, hal. 41–62, 2021.
- [31] A. Anwarudin, A. Fadlil, dan A. Yudhana, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap,” *Resist. (Elektronika Kendali Telekomun. Tenaga List. Komputer)*, vol. 5, no. 1, hal. 85, 2022, doi: 10.24853/resistor.5.1.85-96.
- [32] D. Astuti dan F. N. Salisah, “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus : Lejel Home Shopping Pekanbaru),” *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. Vol.2, no. No.1, Februari 2016, hal. hal.44-49, e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181, 2016, [Daring]. Tersedia pada: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1784>.
- [33] M. R. Firdaus, D. S. Purnia, K. Handayani, dan M. F. Julianto, “Analisis Pengukuran Kualitas Website Cakrawalamedia.Co.Id Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Tek. Inform. Kaputama*, vol. 4, no. 1, hal. 1–7, 2020.
- [34] S. P. Kawidjaya, A. B. Nugroho, H. A. Pradesa, dan N. I. Taufik, “Greens Persepsi Atas Kualitas Sistem Dan Informasi Dalam Mendorong Kepuasan Pengguna Sistem BJB Greens,” vol. 4, no. 6, hal. 7775–7788, 2023.
- [35] Eddy Roflin, *POPULASI, SAMPEL, VARIABEL DALAM PENELITIAN*. Penerbit NEM, 2021.

- [36] D. D. Ismail Nurdin M.Si dan D. Sri Hartati M.Si, *METODOLOGI PENELITIAN SOSIAL*. MEDIA SAHABAT CENDEKIA, 2019.
- [37] R. U. A. Fauzi, A. Saputra, dan I. P. Ningrum, "The Effect of Religiusity, Profit and Loss Sharing, and Promotion on Consumer Intention to Financing in Islamic Bank toward Trust as an Intervening Variable," *J. Ilm. Ekon. Islam*, vol. 8, no. 1, hal. 274, 2022, doi: 10.29040/jiei.v8i1.4136.
- [38] L. Amelia, "Analisis Kualitas Layanan Website BPJS Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 1, no. 2, hal. 180–188, 2020, doi: 10.35957/jtsi.v1i2.515.
- [39] A. Muhsin dan D. Z. Zuliestiana, "Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung," *e-Proceeding Manag.*, vol. 4, no. 3, hal. 2424–2433, 2017.
- [40] M. Christian dan V. Nuari, "Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen studi kasus: Belanja online Bhinneka.com," *J. Siasat Bisnis*, vol. 20, no. 1, hal. 33–53, 2016, doi: 10.20885/jsb.vol20.iss1.art4.
- [41] Z. A. Zulkifly, N. Brasit, M. S. Alhaqqi, dan S. Adelia, "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual," *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Inform.)*, vol. 19, no. 1, hal. 61–79, 2022, doi: 10.26487/jbmi.v19i1.21337.
- [42] V. W. Sujarweni, *SPSS untuk penelitian*. yogyakarta: pustaka baru press, 2014.
- [43] P. Pendidikan, P. Akuntansi, dan U. K. Maranatha, "Pengaruh Struktur Modal Terhadap Nilai," *J. Adm. Bisnis (JAB)|Vol. 17 No. 1 Desember 2014*, vol. 17, no. 1, hal. 1–11, 2014.
- [44] A. Luthfy, A. Ijie, dan S. B. Santoso, "Analisis Pengaruh Citra merekdan kuantitatif Produk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepercayaan Pelanggan Sebagai variabel Intervening (Studi Pada Mahasiswa Undip Pengguna Smartphone Sony)," *Diponegoro J. Manag.*, vol. 0, no. 0, hal. 120–129, 2019.
- [45] K. Meidiawati dan T. Mildawati, "Pengaruh size, growth, profitabilitas, struktur modal, kebijakan dividen terhadap nilai perusahaan," *J. Ilmu dan Ris. Akunt.*, vol. 5, no. 2, hal. 1–16, 2016.