

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. A. Putri, “Pemanfaatan Aplikasi Wattpad Dalam Memotivasi Siswa Untuk Menulis Cerita,” *J. Interak. J. Ilmu Komun.*, vol. 3, no. 1, pp. 58–65, 2019, doi: 10.30596/interaksi.v3i1.2697.
- [2] P. G. E. Deo, R. Sanjaya, and Linda, “Analisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan Ipa,” *J. Account. Bus. Stud.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–19, 2017.
- [3] Y. Yadi, “Analisa Usability Pada Website Traveloka,” *J. Ilm. Betrik*, vol. 9, no. 03, pp. 172–180, 2018, doi: 10.36050/betrik.v9i03.43.
- [4] Z. Saleh, Y. Apriani, F. Ardianto, and R. Purwanto, “ANALISIS KARAKTERISTIK TURBIN CROSSFLOW KAPASITAS 5 kW,” *J. Surya Energy*, vol. 3, no. 2, p. 255, 2019, doi: 10.32502/jse.v3i2.1484.
- [5] dkk 2018) richard oliver (dalam Zeithml., “Metode Pe Gumpulan Dan Analisis Data,” *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., pp. 2013–2015, 2021.
- [6] A. Dhavid, “Analisis Meningkatnya Kandungan Minyak Hasil Proses Oily Water Separator Di Mv. Glovis Daylight,” vol. 51, no. 1, p. 51, 2018, [Online]. Available: <http://repository.pip-semarang.ac.id/id/eprint/965>
- [7] H. Abdurahman and A. R. Riswaya, “Aplikasi pinjaman pembayaran secara kredit pada bank yudha bhakti,” *J. Comput. dan Bisnis*, vol. 8, no. 2, pp. 61–69, 2014.
- [8] H. H. Pramana, *Aplikasi Penjualan Berbasis Access 2003*. 2003.
- [9] S. Y. W. Syamsul Syamsul, “Aplikasi Mikrokontroler Avr Atmega 8535 Dan Sensor Ultrasonic Srf04 Pada Sistem Peringatan Dini Banjir Berbasis Sms,” *J. Litekurnal List. Telekomun. Elektron.*, vol. 13, no. 1, pp. 44–49, 2016, [Online]. Available: <http://e-jurnal.pnl.ac.id/index.php/litek/article/view/410/378>

- [10] F. Ekonomi and J. Manajemen, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado,” *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 6, no. 3, pp. 1658–1667, 2018, doi: 10.35794/emba.v6i3.20411.
- [11] P. Kotler and K. L. Keller, “Perilaku Konsumen,” *PT Midas Surya Graf.*, pp. 19–63, 1992.
- [12] S. Siroj *et al.*, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Sindanglaya Cipanas,” *El-Ecosy J. Ekon. dan Keuang. Islam*, vol. 1, no. 1, p. 1, 2021, doi: 10.35194/eei.v1i1.1134.
- [13] R. Anggriana, N. Qomariah, and B. Santoso, “137 Pengaruh Harga.. ... Anggriana, dkk. e-ISSN:2541-2566 p-ISSN:2088-916X,” vol. 7, no. 2, pp. 137–156, 2017.
- [14] P. Kualitas, L. Dan, H. Terhadap, P. Pada, G. Studi, and W. Kecamatan, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi),” *J. Ilm. M-Progress*, vol. 12, no. 1, pp. 70–83, 2022, doi: 10.35968/m-pu.v12i1.867.
- [15] Kontler, “Pengertian Kualitas,” *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., p. 49, 2009.
- [16] D. P. Sari, “Pengembangan Menulis Kreatif Melalui Wattpad,” *Simp. Nas. Ilmu Pengetah. dan Teknol.*, pp. 1–4, 2017, [Online]. Available: <http://seminar.bsi.ac.id/simnasiptek/index.php/simnasiptek-2017/article/view/163/163>
- [17] N. Simanjuntak, P. Naibaho, S. Arif, and U. N. Medan, “Pemanfaatan Wattpad Sebagai Media Pembelajaran Menulis Cerita Pendek,” *Pros. Semin. Nas. PBSI-IV Tahun 2021*, p. 6, 2021, [Online]. Available: <http://digilib.unimed.ac.id/43369/1/Fulltext.pdf>
- [18] U. Raharja, E. P. Harahap, and R. E. Cipta Devi, “Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas pada Raharja Internet Cafe Terhadap Kegiatan Perkuliahan Pada Perguruan Tinggi,” *J. Teknoinfo*, vol. 12, no. 2, p. 60, 2018, doi:

10.33365/jti.v12i2.54.

- [19] D. Astuti and 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. 2, no. 1, pp. 44–49, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1784>
- [20] G. W. Billyarta and E. Sudarusman, “Pengaruh Kualitas Layanan Eelektronik (E-SERVQUAL) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman DIY,” *Optimal*, vol. 18, no. 1, pp. 41–62, 2021.
- [21] 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),” *J. Manaj. dan Bisnis Indones.*, vol. 4, no. 2, pp. 174–184, 2017, doi: 10.31843/jmbi.v4i2.116.
- [22] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, “Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online,” *J. Sains dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.
- [23] L. K. Harahap, “Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square),” *Fak. Sains Dan Teknol. Uin Walisongo Semarang*, no. 1, p. 1, 2018.
- [24] P. Daryanti and M. S. Shihab, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee),” *J. Entrep. Manag. Ind.*, vol. 2, no. 3, pp. 120–127, 2019, doi: 10.36782/jemi.v2i3.1915.
- [25] 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 J.*, vol. 6, no. 2, pp. 229–238, 2020, doi: 10.31154/cogito.v6i2.277.229-238.

- [26] D. Pranitasari and A. N. Sidqi, “Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius,” *J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 18, no. 02, pp. 12–31, 2021, doi: 10.36406/jam.v18i02.438.
- [27] A. P. Rahayu, H. B. Santoso, and S. Rahayuningsih, “Analisa Kepuasan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan E-Servqual,” *JATI UNIK J. Ilm. Tek. dan Manaj. Ind.*, vol. 2, no. 1, pp. 55–63, 2019, doi: 10.30737/jatiunik.v2i1.387.
- [28] N. F. Amin, S. Garancang, and K. Abunawas, “Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian,” *J. Pilar*, vol. 14, no. 1, pp. 15–31, 2023.
- [29] S. N. Ulfinabella Risnawati Aryanto, Kartika Hendra Titisari, “Analisis Regresi Linier Berganda,” *Spectrochim. Acta - Part A Mol. Biomol. Spectrosc.*, vol. 192, no. 4, pp. 121–130, 2018, [Online]. Available: http://ec.europa.eu/energy/res/legislation/doc/biofuels/2006_05_05_consultation_en.pdf^{0A}<http://dx.doi.org/10.1016/j.saa.2017.10.076>^{0A}<https://doi.org/10.1016/j.biortech.2018.07.087>^{0A}<https://doi.org/10.1016/j.fuel.2017.11.042>^{0A}<https://doi.org/10.1016/j>.
- [30] Q. N. S. El Farabi, “Motivasi Penggemar K-Pop sebagai Citizen Author Menulis Fan Fiction,” *Ultim. J. Ilmu Komun.*, vol. 12, no. 1, pp. 34–52, 2020, doi: 10.31937/ultimacomm.v12i1.1267.
- [31] H. Jonathan, “Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk,” *The Winners*, vol. 14, no. 2, p. 104, 2013, doi: 10.21512/tw.v14i2.650.
- [32] J. Hikmah, “Paradigm,” *Comput. Graph. Forum*, vol. 39, no. 1, pp. 672–673, 2020, doi: 10.1111/cgf.13898.
- [33] J. Informatika *et al.*, “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual,” *J. Sist. Inf. dan Ilmu Komput. Prima*, vol. 3, no. September, pp. 560–569, 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jakakom/article/view/849>

- [34] A. Suwondo, Sarana, and F. I. Marjan, "Analisis Pengaruh e-Kepuasan Pelanggan Terhadap e-Loyalitas Pelanggan KAI Access Berdasarkan e-Servqual pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang," *Pros. Sentrinov Tahun 2017*, vol. 3, pp. 338–360, 2017.
- [35] R. Noviyanti and . Nurhasanah, "Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi Nelayan Di Teluk Banten: Menggunakan Partial Least Square-Structural Equation Modelling (Pls-Sem)," *Mar. Fish. J. Mar. Fish. Technol. Manag.*, vol. 10, no. 1, pp. 33–44, 1970, doi: 10.29244/jmf.10.1.33-44.
- [36] N. D. Pratama, A. Abdurahim, and H. Sofyani, "Determinan Efektivitas Implementasi Anggaran Berbasis Kinerja Dan Penyerapan Anggaran Di Pemerintah Daerah," *J. Reviu Akunt. dan Keuang.*, vol. 8, no. 1, p. 9, 2018, doi: 10.22219/jrak.v8i1.23.
- [37] P. Rahmawati, "Pengaruh bauran pemasaran dan brand image terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen resto korean grill oppa Galbi Lebak Bulus," *Repository.Uinjkt.Ac.Id*, 2021, [Online]. Available: [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/58164%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/58164/1/PUJI RAHMAWATI-FST.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/58164%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/58164/1/PUJI%20RAHMAWATI-FST.pdf)
- [38] Y. Sudargini, "Peran Supervisi Akademik dan Motivasi Kerja Terhadap Peningkatan kompetensi Guru SMA Negeri di Pati," *J. Ind. Eng. Manag. ...*, vol. 2, no. 6, pp. 13–21, 2021, [Online]. Available: <https://www.jiemar.org/index.php/jiemar/article/view/216>
- [39] H. Halin, H. Wijaya, and R. Yusilpi, "Pengaruh Harga Jual Kaca Patri Jenis Silver Terhadap Nilai Penjualan Pada Cv. Karunia Kaca Palembang Tahun 2004-2015," *J. Ecoment Glob.*, vol. 2, no. 2, pp. 49–56, 2017, doi: 10.35908/jeg.v2i2.251.
- [40] J. M. Hudin *et al.*, "DeLONE & McLEAN PADA PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI ACCURATE DeLONE & McLEAN PADA PENGGUNA SISTEM," 2015.

- [41] H. A. Setyawati, “PENGARUH ORIENTASI KEWIRAUSAHAAN DAN ORIENTASI PASAR TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN MELALUI KEUNGGULAN BERSAING DAN PERSEPSI KETIDAKPASTIAN LINGKUNGAN SEBAGAI PREDIKSI VARIABEL MODERASI (Survey pada UMKM Perdagangan di Kabupaten Kebumen),” *Fokus Bisnis Media Pengkaj. Manaj. dan Akunt.*, vol. 12, no. 2, pp. 20–32, 2013, doi: 10.32639/fokusbisnis.v12i2.3.
- [42] H. Olivia, G. A. Athar, T. A. Nasution, and S. Hidayat, “Kinerja Keuangan Perbankan Syariah: Tinjauan Dari Intellectual Capital Pada BNI Syariah,” *Ekon. Keuangan, Investasi dan Syariah*, vol. 3, no. 2, pp. 97–103, 2021, doi: 10.47065/ekuitas.v3i2.1068.