

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. Bondy, U. Klages, F. Müller-Spahn, dan C. Hock, "Cytosolic free [Ca²⁺] in mononuclear blood cells from demented patients and healthy controls," *Eur. Arch. Psychiatry Clin. Neurosci.*, vol. 243, no. 5, hal. 224–228, 1994, doi: 10.1007/BF02191578.
- [2] Kalia Prateek, "E-SERVQUAL and Electronic Retailing," *Proc. 3rd Natl. Conf. Trends Issues Prod. Brand Manag.*, no. December, hal. 84–87, 2013.
- [3] A. Muhammad, "Analisis Nilai Pendidikan Karakter Yang Dikembangkan Di Sma Negeri 2 Kendari Kelurahan Rahandouna Kecamatan Poasia Kota Kendari," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, hal. 1689–1699, 2016.
- [4] M. Barrimi *et al.*, "Konsep Analisis," *Encephale*, vol. 53, no. 1, hal. 59–65, 2013.
- [5] J. Wibowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang," *J. Manaj.*, vol. 8, no. 2, hal. 15–31, 2021, doi: 10.36546/jm.v8i2.348.
- [6] R. W. Kusuma dan Suwitho, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan," *J. Ilmu dan Ris. Manaj.*, vol. 4, no. 12, hal. 1–17, 2015.
- [7] D. I. Kota, S. Penuh, dan N. Sutrisna, "Jurnal Inovasi Penelitian," *J. Inov. Penelit.*, vol. 1, no. 12, 2021.
- [8] Sumarsid dan A. B. Paryanti, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood(Studi Wilayah Kecamatan

- Setiabudi),” *J. Ilm. M-Progress*, vol. 12, no. 1, hal. 70–83, 2022.
- [9] Riyadin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan),” *J. Simplex*, vol. 2, no. 1, hal. 41–50, 2019.
- [10] it-jurnal.com, “BAB II - Tinjauan Pustaka (Pengertian Aplikasi),” *Biomass Chem Eng*, vol. 49, no. 23–6, hal. 3–16, 2015.
- [11] Suparyanto dan Rosad, “Pengertian Aplikasi Mobile Dan Android,” *Suparyanto dan Rosad*, vol. 5, no. 3, hal. 248–253, 2020.
- [12] B. Huda dan B. Priyatna, “Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-commerce,” *Systematics*, vol. 1, no. 2, hal. 81, 2019, doi: 10.35706/sys.v1i2.2076.
- [13] “McDonald’s Indonesia,” 2023. .
- [14] R. Machmud, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. 2018.
- [15] U. A. Y. Oliver, “Defenisi Kepuasan Pelanggan Menurut Kotler & Keller (201,” *BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, hal. 8–25, 2014.
- [16] Willianti, “Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1.,” *Bab Ii Kaji. Pustaka 2.1*, vol. 12, no. 2004, hal. 6–25, 2020.
- [17] H. Sciences, “E-service Quality, E-Trust,” vol. 4, no. 1, hal. 1–23, 2016.
- [18] A. T. Komara, “Keterkaitan E-Service Quality Dan E-Recovery Service Quality Maskapai Penerbangan Air Asia Dengan Menggunakan Structural Equation Modelling,” *Comput. Bisnis*, vol. 8, no. 2, hal. 101–111, 2014.
- [19] Annisa, “Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Trust dan E-

Satisfaction serta implikasinya pada E-Loyalty dan Positive E-WOM;
Telaah pada Konsumen Wanita bobobobo.com,” *Skripsi*, hal. 8–24, 2016.

- [20] P. Rahmalia dan S. Chan, “Pengaruh Service Quality dan E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Dimediasi Oleh Perceived Value Pada Pelanggan Pt Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Banda Aceh,” *J. Manaj. dan Inov.*, vol. 10, no. 1, hal. 66–76, 2019.
- [21] L. Laricha, A. Saryatmo, dan L. Avilla, “Analisis Kualitas Layanan Pada Perusahaan Jasa Travel Agent Berbasis E-Commerce Dengan Metode E-Servqual Dan Quality Function Deployment,” *Bus. Manag. J.*, vol. 13, no. 2, hal. 177–192, 2017, doi: 10.30813/bmj.v13i2.919.
- [22] P. Daryanti dan M. S. Shihab, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee),” *J. Entrep. Manag. Ind.*, vol. 2, no. 3, hal. 120–127, 2019, doi: 10.36782/jemi.v2i3.1915.
- [23] Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST), “Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST) 2014 Yogyakarta, 15 November 2014 ISSN: 1979-911X,” *Snast*, no. November, hal. 6, 2014.
- [24] T. Nempung, T. Setiyaningsih, dan N. Syamsiah, “Otomatisasi Metode Penelitian Skala Likert Berbasis Web,” no. November, hal. 1–8, 2015.
- [25] R. A. Setyawan dan W. F. Atapukan, “Pengukuran Usability Website E-Commerce Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala Likert,” *Compiler*, vol. 7, no. 1, hal. 54–61, 2018, doi: 10.28989/compiler.v7i1.254.

- [26] Y. Artha, "Analisis Kualitas Website Online Shop Jessa Collection Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, hal. 8–24, 2019.
- [27] and J. S. M. Simanjuntak, R. Watrianthos, "Riset Pemasaran. Medan: Yayasan Kita Menulis," 2022.
- [28] Isti Pujiastuti, "Isti Pujiastuti Abstract," *Prinsip Penulisan Kuesioner Penelit.*, vol. 2, no. 1, hal. 43–56, 2010.
- [29] I. K. Swarjana, *POPULASI-SAMPEL, TEKNIK SAMPLING & BIAS DALAM PENELITIAN*. Yogyakarta. 2022.
- [30] I. M. W. S. Kurniawan, G. R. Dantes, dan G. Indrawan, "Analisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi Online Single Submission Menggunakan Metode Delone Dan Mclean," *J. Nas. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 9, no. 3, hal. 326, 2020, doi: 10.23887/janapati.v9i3.25087.
- [31] G. Darmanah, "Metodologi Penelitian. Lampung Selatan: CV.HIRA TECH," 2019.
- [32] E. Sudarmanto et al., *Desain Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif*. Medan: Yayasan Kita Menulis. 2021.
- [33] S. Monita dan I. Z. Yadi, "Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Penggunaan Elarning Universitas Bina Darma Sebagai Pembelajaran Di Masa Pandemi Covid 19 Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0," *J. Pengemb. Sist. Inf. dan Inform.*, vol. 2, no. 4, hal. 248–262, 2021, doi: 10.47747/jpsii.v2i4.565.
- [34] R. Oktapiani dan D. Riana, "Kajian Model Kesuksesan Sistem Informasi

- DeLone & McLean Pada wifi.id Di KotaMadya Sukabumi,” *Swabumi*, vol. 4, no. 2, hal. 69–83, 2016, [Daring]. Tersedia pada:
<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/swabumi/article/view/1017/796>.
- [35] L. K. Harahap, “Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square),” *Fak. Sains Dan Teknol. Uin Walisongo Semarang*, no. 1, hal. 1, 2018.
- [36] H. Syaleh, “Pelatihan Program Statistic Product and Service Solution (SPSS) bagi Mahasiswa dan Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi H. Agus Salim Bukittinggi,” *Community Engagem. Emerg. J.*, vol. 1, no. 1, hal. 14–21, 2020, doi: 10.37385/ceej.v1i1.42.
- [37] P. C. I. Apsari, “TA: Evaluasi Desain User Interface Berdasarkan Hasil Analisis Kesuksesan Aplikasi McDonald’s dengan Perspektif Pengguna di Surabaya Menggunakan Model Delone dan Mclean,” 2022.
- [38] R. D. Monica dan U. Ciptomulyono, “Peningkatan Kualitas Pelayanan Aplikasi Mcdonald’s Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD),” *J. Tek. ITS*, vol. 11, no. 3, 2022, doi: 10.12962/j23373539.v11i3.100088.
- [39] A. Susilawati dan D. R. Erlina, “the Effect of Electronic Service Quality on Mcdelivery Mobile Application on Generation Z Consumer Satisfaction,” *J. Pemikirann Ekon. Syariah*, vol. 2, no. 1, hal. 89–116, 2022.
- [40] I. Gede Wiyasa, “INTEREST AND LOYALTY ON PURCHASE INTENTION USING THE APPLICATION OF McDONALD’S INDONESIA (Community Service Activities),” *J. Suara Pengabdi.*, vol.

45, no. 2, hal. 25–40, 2022.

- [41] P. Studi, S. Manajemen, P. Kewarganegaraan, dan M. Ekonomi, “Program Studi S-1 Manajemen,” hal. 0–16, 2022.
- [42] D. Universitas dan B. Darma, “Penerapan metode e-servqual untuk evaluasi kualitas layanan sistem informasi,” no. 3, hal. 43–52.
- [43] K. Komharudin, A. Firman, dan D. Nurapipah, “Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Metode E-Servqual Untuk Mengetahui Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Pada Masyarakat Kota Sukabumi,” *Fair Value J. Ilm. Akunt. dan Keuang.*, vol. 4, no. 2, hal. 464–474, 2021, doi: 10.32670/fairvalue.v4i2.643.
- [44] S. M. Regonang, P. L. Alfansi, dan S. E. Putri, “Manager Review,” hal. 13–15, 2020.
- [45] A. A. S. Maharani, I. P. A. Swastika, dan N. L. P. N. S. P. Astawa, “Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik (E-SERVQUAL): Berfokus pada Website ZuBlu,” *Kumpul. Artik. Mhs. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 12, no. 1, hal. 86–94, 2023, [Daring]. Tersedia pada: <https://www.zubludiving.com/>.
- [46] Angraini dan N. Hermaini, “Analisis Kualitas Layanan OPAC Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-Servqual,” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 1, hal. 67–72, 2018.
- [47] 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.

- [48] M. Hum, A. Musyahid, dan M. Ag, "POPULASI DAN TEKNIK SAMPEL (Fenomena Pernikahan dibawah Umur Masyarakat 5 . 0 di Kota / Kabupaten X) MAKALAH Disusun Untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah : Metodologi Penelitian Hukum Dosen Pengampu : HINDUN UMIYATI PROGRAM PASCASARJANA JURUSAN DIRASAH ISLA," no. June, hal. 1–25, 2021.
- [49] A. SM, A. Lubis, dan H. Sabrina, "PENGARUH LOYALITAS DAN INTEGRITAS TERHADAP KEBIJAKAN PIMPINAN DI PT . QUANTUM Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area," *Ekon. dan Bisnis*, hal. 2–18, 2020.
- [50] S. Eka, "ANALISIS PENGARUH HARGA, PRODUK, KEBERSIHAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Restoran Mamamia Cabang Mrican Semarang)," 2020.
- [51] R. Maryandi, H. Kresnadi, dan S. Halidjah, "Penggunaan KIT IPA pada materi energi panas terhadap hasil belajar siswa kelas IV SD," *J. Pendidik. dan Pembelajaran*, vol. 2, no. 8, hal. 1–11, 2013.
- [52] A. Wicaksana, "ANALISIS BAGI HASIL AKAD MUDHARABAH DENGAN MENGGUNAKAN METODE REVENUE SHARING PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI," [Https://Medium.Com/](https://Medium.Com/), 2016.
- [53] A. Muhammad Aris, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA AKADEMI KEBIDANAN AISYIYAH PONTIANAK," *Lincoln Arsyad*, vol. 3, no. 2, hal. 1–46, 2014.

- [54] R. D. Komala, "TINJAUAN IMPLEMENTASI PERSONAL SELLING PADA PT. ASTRA INTERNASIONAL DAIHATSU ASTRA BIZ CENTER BANDUNG PADA TAHUN 2017," *J. Fak. Ilmu Terap. Univ. Telkom*, vol. 3, no. 2, hal. 330–337, 2017.
- [55] D. Bajuri, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka," *J. Ilmu Adm. Negara*, vol. 6, no. 1, hal. 145–170, 2013.
- [56] J. L. Moleong, "Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005), h 8. 32," hal. 32–38, 2012.
- [57] 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.
- [58] R. Junaidi, F. Susanti, S. Tinggi, I. Eknomi, dan " Kbp, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Uptd Baltekkomdik Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat," *J. Manaj. dan Inf.*, vol. 2, no. 3, hal. 13, 2017.
- [59] A. Y. Teni, "Jurnal Pendidikan Indonesia Pendidikan PENGARUH MOTIVASI BELAJAR TERHADAP HASIL BELAJAR SISWA KELAS VII SMP NEGERI 2 KEDOKAN BUNDER KABUPATEN INDRAMAYU Teni dan Agus Yudianto SMPN2 Kedokan Bunder Indarmayu dan Universitas Wiralodra Indramayu , Indonesia E," vol. 2, no. 1, hal. 105–117, 2021.
- [60] Y. P. Utami, D. Alan, D. Cahyono, dan U. T. Indonesia, "STUDY AT

HOME : ANALISIS KESULITAN BELAJAR,” vol. 1, no. 1, hal. 20–26, 2020.

- [61] Rendiana, “06Bab2_Rendiana_10090311185_Skr2015,” 2015.
- [62] R. S. Chandra, “TERHADAP LOYALTY MELALUI PERCEIVED VALUE PADA ONLINE TICKETING GARUDA INDONESIA DI SURABAYA,” 2016.
- [63] E. O. T. Setyowati dan A. D. Respati, “Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Computer Self Efficacy, Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi,” *J. Ris. Akunt. dan Keuang.*, vol. 13, no. 1, hal. 63, 2017, doi: 10.21460/jrak.2017.131.281.
- [64] A. Suwondo dan 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,” *Sentrinov*, vol. 3, hal. 338–360, 2017.
- [65] Komarudin, “Jurnal KREATIF : Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6, No. 2, April 2018,” *Asep Sulaeman*, vol. 6, no. 2, hal. 53–65, 2018.
- [66] B. Darma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R²)*. GUEPEDIA, 2021.
- [67] G.- MARDIATMOKO, “Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda,” *BAREKENG J. Ilmu Mat. dan Terap.*, vol. 14, no. 3, hal. 333–342, 2020, doi: 10.30598/barekengvol14iss3pp333-342.

- [68] D. Fahmeyzan, S. Soraya, dan D. Etmy, “Uji Normalitas Data Omzet Bulanan Pelaku Ekonomi Mikro Desa Senggigi dengan Menggunakan Skewness dan Kurtosi,” *J. VARIAN*, vol. 2, no. 1, hal. 31–36, 2018, doi: 10.30812/varian.v2i1.331.
- [69] Cahyanti dan and D. F. A. Dyna Nuzul. Nengah Sudjana., “Pengaruh Ukuran Perusahaan , Profitabilitas, dan Solvabilitas Terhadap Audit Delay (Studi Pada Perusahaan LQ 45 Sub-Sektor Bank serta Property dan Real Estate yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) Tahun 2010 – 2014),” *Adm. dan Bisnis*, vol. vol 38 No, no. 1, hal. 68–73, 2016.
- [70] Agnes Utari Widyaningdyah, “Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Earnings Management Pada Perusahaan Go Public Di Indonesia,” *J. Akunt. dan Keuang.*, vol. 3, no. 2, hal. 89–101, 2019.
- [71] S. Syamsuryadin dan C. F. S. Wahyuniati, “Tingkat Pengetahuan Pelatih Bola Voli Tentang Program Latihan Mental Di Kabupaten Sleman Yogyakarta,” *Jorpres (Jurnal Olahraga Prestasi)*, vol. 13, no. 1, hal. 53–59, 2017, doi: 10.21831/jorpres.v13i1.12884.
- [72] T. R. I. B. Subiyanto, J. Matematika, F. Matematika, D. A. N. Ilmu, P. Alam, dan U. Jember, “Otokorelasi Dalam Analisis Regresi Linear,” 2005.