

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. E. Helwig, S. Hong, and E. T. Hsiao-wecksler, “analisis pengaruh kualitas layanan elektronik (e-servqual) untuk memberikan kepuasan kepada nasabah Bank Sumsel Babel,” pp. 1–4.
- [2] D. hidayat fahrul, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DIGITAL APLIKASI BSI MOBILE DENGAN PENDEKATAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI),” pp. 31–41, 2023.
- [3] I. Y. Arulampalam Kunaraj, P.Chelvanathan, Ahmad AA Bakar, *ANALISIS IMPORTANCE PERFORMANCE (IPA) E-SERVICE QUALITY MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA*. 2023.
- [4] 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.
- [5] Jogiyanto, “Analisis dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur teori dan Praktek Aplikasi Bisnis. Yogyakarta : Andi. 2005,” *J. Softw. Eng. Inf. Syst.*, vol. 2, no. 1, pp. 80–85, 2021, doi: 10.37859/seis.v2i1.3285.
- [6] Kotler, “Manajemen Pemasaran; Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jakarta: Prehallindo,” *J. Elektron. Sist. Inf. dan Komput.*, vol. 2, no. 1, pp. 20–31, 2016.
- [7] Komaruddin, “Ensilopedia Manajemen, Edisi ke 5, Jakarta, Bumi Aksara.,” *J. Teknol. dan Open Source*, vol. 3, no. 3, pp. 131–143, 2020.
- [8] T. F. & Chandra, “Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Penerbit Andi.,” *J. Sains Teknol. Transp. Marit.*, vol. 1, no. 1, pp. 37–45, 2019, doi: 10.51578/j.sitektransmar.v1i1.11.
- [9] Kotler Philip, “Manajemen Pemasaran,” *J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 19, pp. 183–196, 2019, doi: 10.54367/jmb.v19i2.576.
- [10] I. Santoso, “Interaksi Manusia dan Komputer, Edisi 2. Yogyakarta: CV Andi Offset.,” pp. 01–94, 2020.
- [11] Jogiyanto, “Analisis & Desain Sistem Informasi : pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis. Yogyakarta : Andi.,” pp. 45–51, 2021, [Online]. Available: [https://www.google.co.id/books/edition/Sistem\\_Informasi\\_Manajemen\\_Bisnis/qwoeEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=komponen+database&pg=PA75&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Sistem_Informasi_Manajemen_Bisnis/qwoeEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=komponen+database&pg=PA75&printsec=frontcover)
- [12] Hasan Abdurahman, “Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada

BANK Yudha Bhakti, 8(2), 61–69.,” *Lentera Dumai*, vol. 10, no. 2, pp. 46–57, 2019.

- [13] Abdul Kadir, “Pengenalan Sistem Informasi,” *J. Ilm. Teknol. Infomasi Terap.*, vol. 7, no. 2, pp. 138–147, 2021, doi: 10.33197/jitter.vol7.iss2.2021.551.
- [14] Riswandi Budi Agus, “Aspek Hukum Internet Banking, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005.,” *Photosynthetica*, vol. 2, no. 1, pp. 1–13, 2018.
- [15] Julius R. Latumaerissa, “Bank dan Lembaga Keuangan, Jakarta: Salemba Empat.”.
- [16] R. Agrosamdhyo, “Implementasi Bauran Pemasaran Terhadap Produk Simpanan Pada PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) Kantor Cabang Pembantu A.Yani Singaraja,” *Widya Balina*, vol. 6, no. 11, pp. 1–6, 2021, doi: 10.53958/wb.v6i11.71.
- [17] I. W. D. Bancin and N. Jannah, “Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Pembayaran E-Commerce: Studi Kasus pada Mahasiswa UINSU,” *J. Ilmu Komputer, Ekon. dan Manaj.*, vol. 2, no. 2, pp. 1487–1499, 2022.
- [18] Parasuraman, “E-S- QUAL, A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. Journal of Service Research,” *PUBLIKA J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 6, no. 2, pp. 135–150, 2020, doi: 10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964.
- [19] Pearson, “Kualitas layanan elektronik dan hubungannya dengan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas: Meningkatkan kualitas layanan elektronik untuk memperkuat loyalitas pelanggan. Jurnal Manajemen Bisnis Global,” vol. 1, 2023, [Online]. Available: <http://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat>
- [20] Zeithaml, “ArvindMalthora, 2002, Service QualityDeliveryThrough Web Sites : A CriticalReviewofExtantKnowledge, AcademyofMarketingScience, Journal; Fall 2002; 30. 206,” *AVoER*, pp. 27–28, 2021.
- [21] D. Pranasari 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.
- [22] Arikunto, “Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, PT. Rineka Cipta, Jakarta. Elizabeth,” *J. Ekon.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–23, 2019.
- [23] Sugiyono, “Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Alfabeta: Bandung,” *J. Manaj. Maranatha*, vol. 18, no. 2, pp. 148–158, 2019, doi: 10.28932/jmm.v18i2.1613.
- [24] Sugiyono, “Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta, Bandung,” *J. Manaj.*, vol. 2, no. 2, p. 119, 2023, doi: 10.26858/jm.v2i2.42329.
- [25] A. Rahman, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt

- Yudha Swalayan Jakarta,” *J. Ilmu Pengetah. dan Teknol. Komput.*, vol. 4, no. 2, pp. 257–264, 2019, [Online]. Available: [www.bsi.ac.id](http://www.bsi.ac.id)
- [26] H. Muhammad, R. Eka Murtinugraha, and Sittati Musalamah, “Pengembangan Media Pembelajaran E-Learning Berbasis Moodle Pada Mata Kuliah Metodologi Penelitian,” *J. PenSil*, vol. 9, no. 1, pp. 54–60, 2020, doi: 10.21009/jpensil.v9i1.13453.
- [27] Sugiyono, “Statistik untuk Penelitian. Alfabeta : Bandung,” *J. SPIRIT*, vol. 9, no. 1, pp. 62–67, 2017.
- [28] Ulus Agnes Algrina, “Bauran Pemasaran Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Daihatsu Pada Pt. Astra Internasional Manado,” *J. EMBA*, vol. 1, no. 4, pp. 1134–1144, 2013.
- [29] O. Tala and H. Karamoy, “Analisis Profitabilitas Dan Leverage Terhadap Manajemen Laba Pada Perusahaan Manufaktur Di Bursa Efek Indonesia,” *Accountability*, vol. 6, no. 1, p. 57, 2017, doi: 10.32400/ja.16027.6.1.2017.57-64.
- [30] G.- MARDIATMOKO, “Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda,” *BAREKENG J. Ilmu Mat. dan Terap.*, vol. 14, no. 3, pp. 333–342, 2020, doi: 10.30598/barekengvol14iss3pp333-342.
- [31] K. Meidiawati and T. Mildawati, “Pengaruh size, growth, profitabilitas, struktur modal, kebijakan dividen terhadap nilai perusahaan,” *J. Ilmu dan Ris. Akunt.*, vol. 5, no. 2, pp. 1–16, 2016.
- [32] N. Astriawati, “Penerapan analisis regresi linier berganda untuk menentukan pengaruh pelayanan pendidikan terhadap efektifitas belajar taruna di akademi maritim Yogyakarta,” *Bahari Jogja*, vol. XIV, no. 23, pp. 22–37, 2016.
- [33] A. Kusuma and A. Rakhman, “Peningkatan Keterampilan Olah Data (SPSS) Pada Mahasiswa DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal,” *J. Pengabd. Masy. Progresif Humanis Brainstorming*, vol. 1, no. 1, pp. 49–54, 2017, doi: 10.30591/japhb.v1i1.688.
- [34] Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif”, Alfabeta, Bandung,” *J. SEKURITAS (Saham, Ekon. Keuang. dan Investasi)*, vol. 2, no. 3, p. 83, 2019, doi: 10.32493/skt.v2i3.2793.
- [35] Umar, “\Metodologi Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis. Jakarta: Pt Raja Grafindo Prasada,” *J. Insitusi Politek. Ganesha Medan Juripol*, vol. 2, no. 1, pp. 133–146, 2011.
- [36] Margono, “Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta : Rineka Cipta,” *Univ. Negeri Padang*, pp. 1–7, 2003, [Online]. Available: [http://repository.unp.ac.id/1656/1/TJEJEP\\_SAMSURI\\_209\\_03.pdf](http://repository.unp.ac.id/1656/1/TJEJEP_SAMSURI_209_03.pdf)
- [37] A. Borrego, “TUGAS INDIVIDU HIPOTESIS,” vol. 10, p. 6, 2021.

- [38] H. Permana and T. Djatmiko, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee di Bandung," *Sosiohumanitas*, vol. 20, no. 2, pp. 64–78, 2018, doi: 10.36555/sosiohumanitas.v20i2.112.
- [39] T. T. Haria and M. R. Mulyandi, "Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction pada Pengguna Aplikasi Mobile," vol. 6, no. 1, pp. 135–140, 2019, doi: 10.33510/slki.2019.135-140.
- [40] Angraini and N. Hermaini, "Analisis Kualitas Layanan OPAC Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-Servqual," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 67–72, 2018.
- [41] E. Nabila, M. Ariyanti, and ..., "Analisis Kualitas Pelayanan Online (E-Servqual) Menggunakan Metode Importance Perormance Analysis Pada Bhinneka. Com," *eProceedings Manag.*, vol. 5, no. 1, pp. 141–151, 2018, [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/6332%0Ahttps://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/download/6332/6310>
- [42] A. Cendahani, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual(Studi Kasus: Website Sale Stock Indonesia)," *J. Scr.*, vol. 7, no. 2, pp. 203–212, 2019.
- [43] P. M. Tamara, H. Amani, and W. Tripiawan, "Analisis Atribut Kebutuhan Layanan Online pada Open Library Universitas Telkom dengan Menggunakan Metode E-ServQual dan Model Kano," *e-Proceeding Eng.*, vol. 6, no. 2, pp. 7566–7575, 2019, [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/10967>
- [44] B. C. Neyfa and D. Tamara, "Special meeting of Council--private practice and juniors' contract," *Bmj*, vol. 1, no. 6001, pp. 107–109, 1976, doi: 10.1136/bmj.1.6001.107.
- [45] N. Bloom and J. Van Reenen, "GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH INDONESIA," *NBER Work. Pap.*, p. 89, 2022, [Online]. Available: <http://www.nber.org/papers/w16019>
- [46] A. Sinnun, "Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA dan CSI," *J. Inform.*, vol. 4, no. 1, pp. 146–154, 2017.
- [47] M. Christian and V. Nuari, "Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen studi kasus: Belanja online Bhinneka.com," *J. Siasat Bisnis*, vol. 20, no. 1, pp. 33–53, 2016, doi: 10.20885/jsb.vol20.iss1.art4.
- [48] R. APRIANTI, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE BANKING LIVIN BY MANDIRI MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN

IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA),” pp. 1–14, 2023, [Online]. Available: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>

- [49] A. Haetami and T. Widodo, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction , Dan Customer Loyalty Pada Aplikasi Bni Mobile Banking The Effect Of E-Service Quality On Customer Satisfaction , And Customer Loyalty In Applications,” *E-Proceeding Manag.*, vol. 8, no. 6, pp. 7825–7833, 2021.
- [50] R. S. Putri, S. Astiti, and R. N. S. Amriza, “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd.Id Menggunakan Metode E-Servqual,” *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 6, no. 2, p. 1207, 2022, doi: 10.30865/mib.v6i2.3893.
- [51] A. F. Heristyanto, A. T. Garnadi, and A. H. Al-Hadid, “Analisis Kepuasan Pengguna Website E-Learning Nusa Mandiri Perihal UI/UX dengan Metode E-Service Quality,” *Remik*, vol. 6, no. 4, pp. 729–737, 2022, doi: 10.33395/remik.v6i4.11819.
- [52] S. Jovanka, A. Maulana, S. Informasi, F. I. Komputer, and U. P. Harapan, “Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Streaming Video dengan Metode E-service quality : Studi Kasus pada Aplikasi Disney Plus,” vol. 3, no. 1, pp. 45–51, 2023, doi: 10.54259/satesi.v3i1.2455.
- [53] A. Nur Affia, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI myIM3 MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DI WILAYAH KOTA SUNGAI PENUH,” *Ekon. Islam.*, no. variabel X, pp. 46–47, 2019, [Online]. Available: <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/25104/%5BCetakPerpusnas%5DEkonomiIslamiSolusiTantanganZaman.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=71>
- [54] 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.
- [55] W. G. S. Parwita, I. G. A. A. D. Indradewi, M. S. Ariantini, N. L. W. S. R. Ginantra, and I. K. A. Putra, “Penerapan Metode E-Service Quality Terhadap Pengukuran Tingkat Kepuasan Penggunaan Marketplace,” *SINTECH (Science Inf. Technol. J.)*, vol. 5, no. 2, pp. 218–226, 2022, doi: 10.31598/sintechjournal.v5i2.1236.
- [56] M. Riza, P. Bustomi, M. Arief, H. Sutoyo, A. R. Hutapea, and A. Husaein, “Evaluasi Kepuasan Pengguna untuk Aplikasi Flip di Kota Jambi menggunakan Metode E-Servqual,” *Pros. Semin. Nas. Teknol. Komput. dan Sains*, vol. 1, no. 1, pp. 8–13, 2023, [Online]. Available: <https://prosiding.seminars.id/sainteks>

- [57] O. Putri Wulandari, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI ZENLY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL," pp. 36–66.
- [58] D. Almira, Renny Puspita Sari, and Ibnur Rusi, "Analisis Kualitas Layanan Elektronik Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Menggunakan Dimensi E-Servqual," *Petir*, vol. 16, no. 2, pp. 131–141, 2023, doi: 10.33322/petir.v16i2.1943.
- [59] R. Ananda, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA APLIKASI DISNEY+ HOTSTAR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL," *Ekon. Islam.*, no. variabel X, pp. 46–47, 2019, [Online]. Available: <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/25104/%5BCetakPerpusnas%5DEkonomiIslamiSolusiTantanganZaman.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=71>
- [60] A. W. Suhendra, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN CINNAMON ROLL JAMBI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI INSTAGRAM MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL," pp. 70–81.
- [61] S. Emalia, S. M. Ulva, M. R. Borroek, P. Seminar, and N. Teknologi, "Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer dan Sains Analisis Kualitas Layanan Instagram Universitas Dinamika Bangsa Sebagai Media Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual," vol. 1, no. 1, pp. 587–599, 2023.
- [62] Wahyu Yudistira Pratama, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual," *J. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 2, pp. 1–50, 2015.
- [63] A. M. Husen, "STRATEGI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMBELAJARAN TEMATIK TERPADU KURIKULUM 2013 (Studi Kasus MA Pembangunan Lamongan)," *BMC Microbiol.*, vol. 17, no. 1, pp. 1–14, 2018, [Online]. Available: <https://doi.org/10.1016/j.biotechadv.2018.09.003%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.bbamem.2015.10.011%0Ahttp://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27100488%0Ahttp://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26126908%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.cbpa.2017.03.014%0Ahttps://doi.org/10.1007/s0>
- [64] F. A. Hariansyah, N. H. Wardani, and A. D. Herlambang, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon," *Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 5, p. 9, 2020, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [65] D. N. Davrin and A. M. Hidayat, "Pengaruh Layanan Reservasi Tiket Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus PT Kereta Api Indonesia," *e-Proceeding Manag.*, vol. 8, no. 5, pp. 62–80, 2021, [Online]. Available:

<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/16419>

- [66] Fajar Fauzan, “Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Lokasi Terhadap Minat Terus Sebagai Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening,” *J. Ekon. dan Bisnis / Manaj. Univ. Dipenogoro*, vol. 6, no. 3, pp. 1–23, 2016, [Online]. Available: [http://eprints.undip.ac.id/45183/1/09\\_FAUZAN.pdf](http://eprints.undip.ac.id/45183/1/09_FAUZAN.pdf)