

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. Sapari, R. B. Suhara, dan M. Nurhidayat, “Pengaruh Penggunaan Smartphone Terhadap Peningkatan Pengetahuan Umum Mahasiswa Prodi Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Cirebon,” *J. Ilmu Komun. Netw. Media*, vol. 4, no. 1, Art. no. 1, Feb 2021, doi: 10.46576/jnm.v4i1.1153.
- [2] 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,” *KARMAPATI Kumpul. Artik. Mhs. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 12, no. 1, hlm. 86–94, Apr 2023.
- [3] R. S. Putri, S. Astiti, dan 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, Art. no. 2, Apr 2022, doi: 10.30865/mib.v6i2.3893.
- [4] “Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual | JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika), 2022”, Diakses: 13 Januari 2025. [Daring]. Tersedia pada: <https://journal.unhas.ac.id/index.php/jbmi/article/view/21337>
- [5] “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI METODE E-SERVQUAL UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN KONSUMEN E-COMMERCE SHOPEE PADA MASYARAKAT KOTA SUKABUMI | Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, 2021.” Diakses: 15 Januari 2025. [Daring]. Tersedia pada: <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue/article/view/643>
- [6] E. Ramadani, M. L. Hamzah, S. Syaifullah, dan E. Saputra, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI LINKAJA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN KANO,” *INOVTEK Polbeng - Seri Inform.*, vol. 9, no. 1, Art. no. 1, Jun 2024, doi: 10.35314/isi.v9i1.3814.
- [7] M. N. Solihah dan W. A. Meisari, “Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Dengan Metode Analisis E-Servqual,” *Termometer J. Ilm. Ilmu Kesehat. Dan Kedokt.*, vol. 2, no. 3, hlm. 161–174, Jul 2024, doi: 10.55606/termometer.v2i3.4117.
- [8] Y. Septiani, E. Aribbe, dan R. Diansyah, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah terhadap Kepuasan Pengguna

Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru),” *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, hlm. 439551, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.

- [9] D. Winarso, R. Asrianto, dan I. Al Rasyid, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENERAPAN LEARNING MANAGEMENT SYSTEM (LMS) UJIAN ONLINE MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL,” *J. Softw. Eng. Inf. Syst.*, vol. 2, no. 1, Des 2021, doi: 10.37859/seis.v2i1.3285.
- [10] M. Taufiq dan A. Vidya, *Analisis Sistem Informasi (Konsep, Metodologi, dan Pendekatan)*. Ananta Vidya, 2023.
- [11] D. D. E. M.Ag dan M. A. Lestari, *SOSIOLOGI KOMUNIKASI; SEBUAH PENGANTAR*. UNISMA PRESS, 2023.
- [12] “MANAJEMEN PEMASARAN KEPUASAN PELANGGAN - Google Books, 2021.” Diakses: 15 Januari 2025. [Daring]. Tersedia pada: https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN_PEMASARAN_KEPUASAN_PELANGGAN/8KtWEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=kepuasan+pelanggan+adalah&pg=PA127&printsec=frontcover
- [13] E. P. Maulidiah, S. Survival, dan B. Budiantono, “PENGARUH FASILITAS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPUASAN PELANGGAN,” *J. Econ.*, vol. 2, no. 3, Art. no. 3, Mar 2023, doi: 10.55681/economina.v2i3.375.
- [14] A. Apriliana dan S. Sukaris, “ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA CV. SINGOYUDHO NUSANTARA,” *J. Maneksi Manag. Ekon. Dan Akunt.*, vol. 11, no. 2, Art. no. 2, Des 2022, doi: 10.31959/jm.v11i2.1246.
- [15] “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hompizz Pizza Palembang | Jurnal Manajemen dan Investasi (MANIVESTASI), 2021.” Diakses: 15 Januari 2025. [Daring]. Tersedia pada: <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/manivestasi/article/view/6407>
- [16] Bahrani, *Kualitas Layanan Perguruan Tinggi: Komponen dan Metode*. Syiah Kuala University Press, 2022.
- [17] S. F. Pane, M. Zamzam, dan M. D. Fadillah, *Membangun Aplikasi Peminjaman Jurnal Menggunakan Aplikasi Oracle Apex Online*. Kreatif, 2020.

- [18] “DESAIN APLIKASI GAME EDUKASI PADA SISWA KELAS 2 SD NEGERI 024777 BINJAI | Wahyuni | Warta Dharmawangsa, 2022.” Diakses: 15 Januari 2025. [Daring]. Tersedia pada: <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwarta/article/view/2431>
- [19] N. Permata, S. Safaruddin, dan D. Pujiyanto, “APLIKASI PENGEPUL GETAH KARET DI KABUPATEN OGAN KOMERING ULU BERBASIS ANDROID,” *JSIM J. Sist. Inf. Mahakarya*, vol. 6, no. 1, hlm. 82–90, Jun 2023.
- [20] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry, “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research,” *J. Mark.*, vol. 49, no. 4, hlm. 41–50, 2024, doi: 10.2307/1251430.
- [21] “(PDF) The effect of e-service quality and after-sales e-service quality on e-satisfaction,” *ResearchGate*, Des 2024, doi: 10.15295/bmij.v9i3.1898.
- [22] G. W. Billyarta dan E. Sudarusman, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKET PLACE SHOPEE DI SLEMAN DIY,” *J. Optim.*, vol. 18, no. 1, Art. no. 1, Feb 2021.
- [23] S. A. Riyadi, U. Suhud, dan O. Usman, “Pengaruh E-Service Quality dan Brand Image Terhadap E-Satisfaction dan E-Loyalty pada Pengguna Tiktok Shop,” *J. Bisnis Manaj. Dan Keuang.*, vol. 4, no. 1, Art. no. 1, Mar 2023, doi: 10.21009/jbmk.0401.01.
- [24] “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN MELALUI E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DARING DI APLIKASI BUKALAPAN.COM (Studi Pada Mahasiswa Universitas Batanghari Jambi) | JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL, 2020.” Diakses: 15 Januari 2025. [Daring]. Tersedia pada: <https://dinastirev.org/JMPIS/article/view/267>
- [25] T. Evi dan W. Rachbini, *PARTIAL LEAST SQUARES (TEORI DAN PRAKTEK)*. CV. AA. Rizky, 2023.
- [26] I. A. S. MM S. Kom dkk., *Kiat Sukses Panduan SmartPLS Dari Data Hingga Publikasi Bereputasi*. Asosiasi Pendidikan Tinggi Informatika dan Komputer (APTIKOM), 2024.
- [27] Z. Putlely, Y. A. Lesnussa, A. Z. Wattimena, dan M. Y. Matdoan, “Structural Equation Modeling (SEM) untuk Mengukur Pengaruh Pelayanan, Harga, dan Keselamatan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umum

Selama Pandemi Covid-19 di Kota Ambon,” *Indones. J. Appl. Stat.*, vol. 4, no. 1, hlm. 1, Mei 2021, doi: 10.13057/ijas.v4i1.45784.

- [28] “ANALISIS STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM) DENGAN MULTIPLE GROUP MENGGUNAKAN R | Majalah Ilmiah Matematika dan Statistika”, Diakses: 15 Oktober 2024. [Daring]. Tersedia pada: <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/MIMS/article/view/17272>
- [29] E. N. Izza, “Analisis Perbandingan Penggunaan Perangkat Lunak Analisis Data SEM-PLS dan AMOS Grafis,” *MEDIA Elektr.*, vol. 16, no. 2, Art. no. 2, Feb 2024, doi: 10.26714/me.v16i2.13412.
- [30] “Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang | Imron | Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE), 2020.” Diakses: 15 Januari 2025. [Daring]. Tersedia pada: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse/article/view/5861>
- [31] S. Sumartini, K. S. Harahap, dan S. Sthevany, “KAJIAN PENGENDALIAN MUTU PRODUK TUNA LOIN PRECOOKED FROZEN MENGGUNAKAN METODE SKALA LIKERT DI PERUSAHAAN PEMBEKUAN TUNA,” *Aurelia J.*, vol. 2, no. 1, Art. no. 1, Nov 2020.
- [32] P. D. I. S. M.Sc, D. D. CGSP M. M. ., M. Par ., CHE, A. P. D. T. H. CHE S. E. ., M. M., P. J. J. I. CHE S. E. ., Ph D., dan T. H. CHE Ph D., *METODE PENELITIAN CAMPURAN UNTUK PARIWISATA*. Penerbit Andi, 2023.
- [33] “Pengaruh Kepuasan Nasabah dan E-Servis Quality terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna M-Banking BCA | MDP Student Conference, 2023.” Diakses: 15 Januari 2025. [Daring]. Tersedia pada: <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/msc/article/view/4470>
- [34] “PENGARUH DIMENSI E-SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MOBILE BANKING (M-BANKING) BANK BRI DI BANDAR LAMPUNG | Farisi | Jurnal Manajemen dan Bisnis.” Diakses: 15 Januari 2025. [Daring]. Tersedia pada: <https://jurnal.ubl.ac.id/index.php/jmb/article/view/3748>
- [35] “View of Pengaruh E-Service Quality Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Dana, 2024.” Diakses: 15 Januari 2025. [Daring]. Tersedia pada: <https://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/JAK/article/view/1988/1526>

[36]A. Rosady, S. H. Wijoyo, dan A. R. Perdanakusuma, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Aplikasi Access by KAI Menggunakan Model E-SERVQUAL Termodifikasi,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput.*, vol. 8, no. 8, Art. no. 8, Agu 2024, Diakses: 5 Maret 2025. [Daring]. Tersedia pada: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/14031>

[37] M. Rosa, S. Sumowo, dan I. P. S, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN E- SERVICE QUALITY UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN BELANJA ONLINE TOKOPEDIA,” *J. Ilmu Manaj. Retail Univ. Muhammadiyah Sukabumi*, vol. 4, no. 1, hlm. 23–32, Apr 2023, doi: 10.37150/jimat.v4i1.1826.

[38] H. L. P, *METODOLOGI PENELITIAN: Teori dan Praktik*. Cv. Ae Media Grafika, 2022.

[39] T. A. M.M S. T., S. M.Sc S. A. P., R. H. M.M S. E., N. K. S. M.Pd, dan H. M.Pd S. Si, *DASAR METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*. CV Rey Media Grafika, 2023.

[40] M. H. Setiawan, R. Komarudin, dan D. N. Kholifah, “Pengaruh Kepercayaan, Tampilan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan Aplikasi Marketplace,” *J. Infortech*, vol. 4, no. 2, Art. no. 2, Des 2022, doi: 10.31294/infortech.v4i2.13913.

[41] “(PDF) MODEL PENGUKURAN E-SERVICE QUALITY,” dalam *ResearchGate*, 2024. Diakses: 15 Januari 2025. [Daring]. Tersedia pada: https://www.researchgate.net/publication/384661017_MODEL_PENGUKURAN_E-SERVICE_QUALITY

[42] “(PDF) Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Di Kota Purwokerto), 2022.” Diakses: 21 Januari 2025. [Daring]. Tersedia pada: https://www.researchgate.net/publication/363008382_Pengaruh_E-Service_Quality_Terhadap_Kepuasan_Konsumen_Shopee_Indonesia_Studi_Pada_Mahasiswa_Di_Kota_Purwokerto

[43] “Penerapan Metode E-Service Quality Terhadap Pengukuran Tingkat Kepuasan Penggunaan Marketplace | SINTECH (Science and Information

Technology) Journal, 2022.” Diakses: 21 Januari 2025. [Daring]. Tersedia pada: <https://jurnal.instiki.ac.id/index.php/sintechjournal/article/view/1236>

- [44] D. Suryanto, “Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Selago Makmur Plantation Unit Pabrik Sawit Incari Raya Group,” *INVEST J. Inov. Bisnis Dan Akunt.*, vol. 3, no. 1, Art. no. 1, Agu 2022.
- [45] M. F. Busti, Yulihastri, dan H. A. Rivai, “Pengaruh Beban Kerja dan Resiliensi terhadap Job Burnout dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi,” *J. Inform. Ekon. Bisnis*, hlm. 632–640, Jun 2023, doi: 10.37034/infv5i2.566.
- [46] H. Santoso, Z. Akbar, dan H. Helmina, “ANALISIS SISTEM INFORMASI KEBERHASILAN WEBSITE SIAP PPDB ONLINE DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAMBI DENGAN METODE DELONE AND MCLEAN,” *J. Inform. Sist. Inf. Dan Kehutan. FORSINTA*, vol. 1, no. 2, Art. no. 2, Okt 2022, doi: 10.53978/jfsa.v1i2.244.
- [47] R. Gracya, “ANALISIS PENGGUNAAN AKTUAL SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BARANG MILIK DAERAH DENGAN PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL DI PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KEPULAUAN YAPEN,” *J. Soc. Econ. Res.*, vol. 5, no. 1, Art. no. 1, Mei 2023, doi: 10.54783/jser.v5i1.72.
- [48] R. A. Utami dan K. Kussudyarsana, “ANALISIS EFEKTIVITAS KAMPANYE PEMASARAN STORYTELLING PADA PLATFORM AZARINE COSMETIC UNTUK MENINGKATKAN BRAND IMAGE DAN BRAND TRUST SEBAGAI MEDIASI TERHADAP NIAT PEMBELIAN KONSUMEN,” *J. Akunt. Dan Pajak*, vol. 24, no. 2, Art. no. 2, Jan 2024, doi: 10.29040/jap.v24i2.12524.