

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. D. Hamdani, “PENDIDIKAN DI ERA DIGITAL YANG MEREDUKSI NILAI BUDAYA,” *CERMIN J. Penelit.*, vol. 5, no. 1, p. 62, Jul. 2021, doi: 10.36841/cermin_unars.v5i1.971.
- [2] M. Ariyani, A. Surahman, and A. Wantoro, “IMPLEMENTASI METODE AIDA DALAM PENGEMBANGAN WEBSITE SEBAGAI PENINGKATAN PROMOSI PRODUK MAKANAN UMKM PUDING HAYU,” *J. Teknol. DAN Sist. Inf.*, vol. 4, no. 3, 2023, doi: 10.33365/jtsi.v4i3.2768.
- [3] D. Winarso, R. Asrianto, and 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, Dec. 2021, doi: 10.37859/seis.v2i1.3285.
- [4] A. Septia G, E. Mustuka U, A. Divara A, and M. R. Borroek, “Analisis Kualitas Layanan Pada Akun Instagram Sebagai Media Informasi Bagi Siswa/i dengan Metode E Servqual,” *TIN Terap. Inform. Nusantara.*, vol. 4, no. 9, pp. 571–580, Feb. 2024, doi: 10.47065/tin.v4i9.4881.
- [5] K. Komharudin, A. Firman, and 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, pp. 464–474, Sep. 2021, doi: 10.32670/fairvalue.v4i2.643.
- [6] N. A. Sande and D. Samanhudi, “ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE XYZ MENGGUNAKAN METODE E-SERVICE QUALITY,” vol. 03, no. 01, 2022, doi: 10.33005/juminten.v3i1.365.
- [7] Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta, 2020.
- [8] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru),” *J. Teknol. DAN OPEN SOURCE*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, Jun. 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.

- [9] D. S. Aan Komariyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- [10] Dr. Wira Yudha Alam, S.E,S.IP,M.S.M,M.I.P, *Metode Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV. Mega Press Nusantara, 2024.
- [11] E. Haryono, “Institut Agama Islam (IAI) Al Muhammad Cepu,” *J. Islam. Stud.*, vol. 13, no. 02, 2024, doi: 10.58403/annuur.v13i2.301.
- [12] M. Waruwu, “Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi,” *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 7, no. 01, pp. 2896–2910, 2023, doi: 10.31004/jptam.v7i1.6187.
- [13] Prof. Dr. Musriha, Dra,E.C,M.S.I, *Statistik Deskriptif*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2019.
- [14] P. T. Rezekiah, I. Safitri, and R. D. Harahap, “Analisis Nilai-Nilai Karakter Mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika,” *J. Cendekia J. Pendidik. Mat.*, vol. 6, no. 2, pp. 1251–1267, Apr. 2022, doi: 10.31004/cendekia.v6i2.1325.
- [15] H. Mawaddah, “Analisis Efikasi Diri pada Mahasiswa Psikologi Unimal,” *J. Psikol. Terap. JPT*, vol. 2, no. 2, p. 19, Feb. 2021, doi: 10.29103/jpt.v2i2.3633.
- [16] Goetsch and Davis, *IMPLEMENTASI KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK*. Sumatra Barat: CV. Azka Pustaka, 2024.
- [17] Faigenbaum, *Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Statistical Process Control (SPC)*. Banten: Pascal books, 2021.
- [18] Trisya Muliati, Faizal Nurmatias, and Khairul Azmi, “Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Muslim Pada Restaurant Dr. Nia Baker Seafood N Steak House di Kota Dumai,” *Al-Hisbah J. Ekon. Syariah*, vol. 2, no. 2, pp. 1–15, Sep. 2021, doi: 10.57113/his.v2i2.53.
- [19] A. I. Permana, “PENGARUH KUALITAS WEBSITE, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI PELANGGAN DI SITUS BELANJA ONLINE BUKALAPAK,” *Ekon. BISNIS*, vol. 25, no. 2, pp. 94–109, Jan. 2020, doi: 10.33592/jeb.v25i2.422.

- [20] Suryani, *Strategi Pengelolaan Aktivitas Pemasaran di Media Sosial*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2019.
- [21] Philip Greenspun, *Mengenal Pemasaran Digital*. Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management, 2024.
- [22] Abdullah, *Web Dasar*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- [23] T. Riko Rivanthio, "Perancangan Pengajuan Sidang Laporan Praktek Kerja Lapangan Mahasiswa Berbasis Website pada Sekolah Tinggi Analis Bakti Asih Bandung," *TEMATIK*, vol. 7, no. 1, pp. 108–119, Jun. 2020, doi: 10.38204/tematik.v7i1.376.
- [24] F. Rachmawati, "SISTEM INFORMASI PENEMPATAN PETUGAS JAGA KEAMANAN BERBASIS WEB STUDI KASUS DI SEKOLAH ACS JAKARTA," *J. Ilm. Teknol. Infomasi Terap.*, vol. 8, no. 1, pp. 26–34, Dec. 2021, doi: 10.33197/jitter.vol8.iss1.2021.713.
- [25] Dr. Dhiraj Kelly Sawlani, S.E,M.S.I, *KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE : KUALITAS WEBSITE, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN*. Scopindo Media Pustaka, 2021.
- [26] Ika Safitri Windiarti, *MANAJEMEN PROYEK PERANGKAT LUNAK*. 2019.
- [27] R Ruheli, "IMPLIKASI PENERAPAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS TERHADAP PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN (Studi pada Pelanggan IndiHome PT. Telkom Pangandaran)," *J. Media Teknol.*, vol. 9, no. 2, pp. 216–228, Mar. 2023, doi: 10.25157/jmt.v9i2.2934.
- [28] Dr. Johannes Baptista Halik,S.E,M.M. et.al, *ERA DISRUPTIF*. Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2020. [Online]. Available: <https://penerbitadab.id>
- [29] S. S. Tama, A. Pratama, and A. Faroqi, "Pengaruh Desain Antarmuka Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Fun Murojaah Menggunakan End-User Computing Satisfaction," vol. 4, no. 03, 2023, doi: 10.30865/klik.v4i3.1524.
- [30] M. I. N. Ardiansyah, "PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS JEMBER 2019," 2019.
- [31] D. P. Permata, Almasdi, Hariman Syaleh, Dian Rahmawaty, and Dilla Roninda, "Analisis Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Dalam Menentukan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Andika Wedding Organizer,"

JEMSI J. Ekon. Manaj. Dan Akunt., vol. 9, no. 3, pp. 983–995, Jun. 2023, doi: 10.35870/jemsi.v9i3.1222.

- [32] D. T. Julian, H. L. Sari, and J. Fredricka, “Application Of Importance Performance Analysis Method In Measuring Satisfaction Level Students On Learning In School,” *J. Media Comput. Sci.*, vol. 1, no. 2, Jul. 2022, doi: 10.37676/jmcs.v1i2.2709.
- [33] E. Kurniawan, Z. Zulkarnain, and A. P. Alwie, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA MEDIA INFORMASI PUBLIK (E-PPID) BADAN PEMERIKSA KEUANGAN PERWAKILAN RIAU,” *J. Daya Saing*, vol. 8, no. 3, pp. 350–358, Oct. 2022, doi: 10.35446/dayasaing.v8i3.940.
- [34] K. Komharudin, A. Firman, and 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, pp. 464–474, Sep. 2021, doi: 10.32670/fairvalue.v4i2.643.
- [35] G. W. Billyarta, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE DI SLEMAN DIY,” *J. Ekon. Dan Bisnis Aktual*, vol. 18, no. 1, 2021.
- [36] D. Kurniawan and I. Fatmawati, “Persepsi Masyarakat Madura Terhadap Peran Tumbuhan Etnofarmaka di Kabupaten Sumenep,” *J. Pertan. CEMARA*, vol. 16, no. 2, pp. 1–7, Nov. 2019, doi: 10.24929/fp.v16i2.809.
- [37] Creswell, *Statistik Pendidikan (Teori dan Aplikasi SPSS)*. Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management, 2022.
- [38] E. Engkus, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CIBITUNG KABUPATEN SUKABUMI,” *J. Governansi*, vol. 5, no. 2, pp. 99–109, Nov. 2019, doi: 10.30997/jgs.v5i2.1956.
- [39] 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, Dec. 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.
- [40] Leni Anggraeni, *Metodologi Penelitian*. Jawa Barat: CV. Adanu Abimata, 2023.

- [41] V. Febryaningrum, A. V. Buana, A. F. Rohman, A. N. Rochmah, A. Soraya, and I. M. Suparta, "Penggunaan Analisis Structural Equation Modelling (SEM) Dengan PLS Untuk Menguji Pengaruh Variabel Intervening Terhadap Hubungan Variabel Independen Dan Variabel Dependen," vol. 1, no. 6, 2024, doi: 10.62017/jemb.v1i6.1739.
- [42] O. Hijuzaman, Y. W. Muldani, and A. Hermawan, "Analysis of the Effect of Technical Skills, Non-Technical Skills, Team Work and Implementation of Standard Operating Procedures on the Performance of PT. Mecha Angga Cipta with Structural Equation Modeling Method," *J. Teknol.*, vol. 11, no. 02, 2021, doi: 10.51132/teknologika.v11i2.140.
- [43] A. Tarmizi and D. H. Perkasa, "PENGARUH REWARD, PUNISHMENT DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Pada Bank Mayapada Jakarta Barat)," *Mufakat*, vol. 2, no. 03, pp. 219–241, 2023, doi: 10.572349/mufakat.v2i3.739.
- [44] M. Rahmayu and Y. Siantono, "PENERIMAAN SISTEM INFORMASI KEUANGAN DESA (SISKUEDES) MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL DI KECAMATAN BAKAUHENI," *JUTIM J. Tek. Inform. Musirawas*, vol. 8, no. 2, pp. 131–141, Feb. 2024, doi: 10.32767/jutim.v8i2.2067.
- [45] T. C. Mawey, A. L. Tumbel, and I. W. J. Ogi, "THE INFLUENCE OF TRUST AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION PT BANK SULUTGO.," *J. EMBA*, vol. 6, no. 03, 2020, doi: 10.35794/emba.v6i3.20106.
- [46] J. Suwito, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CV GLOBAL AC BANJARBARU," *KINDAI*, vol. 14, no. 3, Jul. 2020, doi: 10.35972/kindai.v14i3.228.
- [47] M. Agatha and M. Pd, "ANALISIS PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BATIK BARONG GUNG TULUNGAGUNG," *Econ. Learn. Achiev.*, vol. 3, no. 02, 2020, doi: 10.29100/jupeko.v3i2.866.
- [48] E. S. M. Sinurat, B. Lumanauw, and F. Roring, "EFFECT OF PRODUCT INNOVATION, PRICE, BRAND IMAGE AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER LOYALTY OF SUZUKI ERTIGA," *Inov. Prod.*, vol. 5, no. 02, p. 2193, 2021, doi: 10.35794/emba.v5i2.16522.
- [49] Widiyono, S. Kep, NS, M. Kep, *Buku Mata Ajar Konsep Dasar Metodologi penelitian Keperawatan*. Kediri: Lembaga Chakra Brahmanda Lentera, 2023.

- [50] K. R. M. Saragih, F. Purba, and T. Sipayung, "STRATEGI KOMUNIKASI PENYIAR RADIO KARINA PEMATANGSIANTAR DALAM PROGRAM NOSTALGIA," *J. Ekon.*, vol. 3, no. 2, 2021, doi: 10.36985/x0p4kg07.
- [51] U. Yuliana, "Pengaruh Motivasi, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan di Star Hotel Semarang," *J. Ilm. Pariwisata*, vol. 18, no. 02, pp. 116–123, 2022, doi: 10.56910/gemawisata.v18i2.225.
- [52] J. H. Yam and R. Taufik, "Hipotesis Penelitian Kuantitatif," *Perspekt. J. Ilmu Adm.*, vol. 3, no. 2, pp. 96–102, Aug. 2021, doi: 10.33592/perspektif.v3i2.1540.
- [53] I. A. Rasyid, D. Winarso, and R. Asrianto, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENERAPAN LEARNING MANAGEMENT SYSTEM (LMS) UJIAN ONLINE MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL (Studi Kasus : SMA Muhammadiyah Bangkinang)," *J. Softw. Eng. Inf. Syst. SEIS*, vol. 2, no. 01, 2022, doi: 10.37859/seis.v2i1.3285.
- [54] M. Rahmawita and Y. Kartika, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL PADA FKIP UNIVERSITAS RIAU," vol. 7, no. 2, 2021, doi: 10.24014/rmsi.v7i2.13062.
- [55] Z. A. Zulkifly, N. Brasit, M. S. Alhaqqi, and S. Adelia, "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual," *JBMI J. Bisnis Manaj. Dan Inform.*, vol. 19, no. 1, pp. 61–79, Jun. 2022, doi: 10.26487/jbmi.v19i1.21337.
- [56] "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Indodax Dengan Menggunakan Metode E-Serqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Ilm. Komputasi*, vol. 20, no. 3, Sep. 2021, doi: 10.32409/jikstik.20.3.2735.
- [57] P. G. E. Deo, R. Sanjaya, and L. Gandajaya, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN LAZADA DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN IPA," *J. Account. Bus. Stud.*, vol. 2, no. 1, Sep. 2021, doi: 10.61769/jabs.v2i1.205.
- [58] T. A. Cendahani, A. Hamzah, and U. Lestari, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL (STUDI KASUS: WEBSITE SALE STOCK INDONESIA)," *Ed. Desember*, vol. 7, no. 2, 2019.
- [59] Mario Tamba, S. R. Agustini, and Dr. Jasmir, S.Kom, M.Kom, "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual," *J. Inform. Dan*

Rekayasa Komputer JAKAKOM, vol. 3, no. 2, pp. 560–569, Sep. 2023, doi: 10.33998/jakakom.2023.3.2.849.

- [60] D. Astuti and F. N. Salisah, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL (Studi Kasus: Lejel Home Shopping Pekanbaru),” vol. 2, no. 1, 2021, doi: 10.24014/rmsi.v2i1.1784.
- [61] 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, Apr. 2022, doi: 10.30865/mib.v6i2.3893.
- [62] D. R. Fiona and W. Hidayat, “Pengaruh Promosi penjualan dan E-Service Quality terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan Gopay di Jabodetabek),” *J. Ilmu Adm. Bisnis*, vol. 9, no. 1, pp. 333–341, Feb. 2020, doi: 10.14710/jiab.2020.26434.
- [63] G. W. Billyarta, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE DI SLEMAN DIY,” *J. Ekon. Dan Bisnis Aktual*, vol. 18, no. 1, pp. 41–62, 2021.
- [64] M. S. Jailani and F. Jeka, “Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis,” vol. 7, no. 03, 2023, doi: 10.31004/jptam.v7i3.10836.
- [65] dr. Iketut Tangking Widarsa, MPH, *Metode Sampling Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Bali: Baswara Press, 2022.
- [66] M. S. Jailani and F. Jeka, “Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis,” *Unpas*, vol. 7, pp. 33–56, 2023.
- [67] A. Supratiknya, *Metodologi penelitian kuantitatif & kualitatif dalam psikologi*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2021.
- [68] S.R. Megawati, *Analisis Kualitas layanan e-commerce hni.id terhadap kepuasan pengguna menggunakan e-servqual*. 2020.
- [69] A. E. Pandesia, I. Saerang, and J. Sumarauw, “THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION AT GRIYA PANIKI INDAH MANADO HOUSING,” vol. 5, no. 02, 2021, doi: 10.35794/emba.v5i2.16161.

- [70] Eko Nugroho, *Prinsip-Prinsip Menyusun Kuesioner*. Malang: UB Press, 2020.
- [71] L. Amelia, “Analisis Kualitas Layanan Website BPJS Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 180–188, Sep. 2020, doi: 10.35957/jtsi.v1i2.515.
- [72] 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, Aug. 2022.
- [73] M. F. Busti, Yuliharsi, and H. A. Rivai, “Pengaruh Beban Kerja dan Resiliensi terhadap Job Burnout dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi,” *J. Inform. Ekon. Bisnis*, pp. 632–640, Jun. 2023, doi: 10.37034/infeb.v5i2.566.
- [74] H. Santoso, Z. Akbar, and 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, Oct. 2022, doi: 10.53978/jfsa.v1i2.244.
- [75] 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, May 2023, doi: 10.54783/jser.v5i1.72.
- [76] R. A. Utami and 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.