

DAFTAR PUSTAKA

- [1] DataReportal, “Digital 2025: Indonesia,” 2025, *DataReportal*.
- [2] A. Jaya, K. Kasmawati, L. Lilianti, R. Rahma, and H. Herlian, “Transformasi Pendidikan: Meningkatkan Minat Dan Prestasi Belajar Siswa Melalui Integrasi Model Pembelajaran Berbasis Teknologi,” *Edum J.*, vol. 7, no. 1, pp. 1–15, 2024, doi: 10.31943/edumjournal.v7i1.167.
- [3] P. Kotler, K. Keller, M. Brady, M. Goodman, and T. Hansen, *Marketing Management*, 15th ed. in Always learning. Pearson Education, 2021. [Online]. Available: https://opaclib.inaba.ac.id/index.php?p=show_detail&id=1781&keywords=
- [4] F. Tjiptono and G. Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, 4th ed. Penerbit ANDI Yogyakarta, 2016.
- [5] A. Anwarudin, A. Fadlil, and A. Yudhana, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap,” *Resist. (Elektronika Kendali Telekomun. Tenaga List. Komputer)*, vol. 5, no. 1, p. 85, 2022, doi: 10.24853/resistor.5.1.85-96.
- [6] M. Zuleffa, H. W. Utomo, and A. Riyandi, “User Satisfaction Analysis of the Website Using the E-Servqual Method Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Website Menggunakan Metode E-Servqual,” *J. Inovtek Polbeng-Seri Inform.*, vol. 10, no. 2, p. 2025, 2025.
- [7] A. Brailovsky, *Book Design Ethnography Epistemology and*. 2019.
- [8] S. Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*, vol. 4. 2018.
- [9] G. Keraf, *Komposisi: sebuah pengantar kemahiran bahasa*, Cet. 8. Jakarta : Nusa Indah, 2016.
- [10] C. Teddy, C. Stefani, and H. Layla, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*. 2020.
- [11] N. F. M. Zariman, N. Humaidi, and M. H. Abd Rashid, “Mobile commerce applications service quality in enhancing customer loyalty intention: mediating role of customer satisfaction,” *J. Financ. Serv. Mark.*, vol. 28, no. 4, pp. 649–663, 2023, doi: 10.1057/s41264-022-00190-9.
- [12] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian Edisi*

Terbaru. Andi Publisher, 2019. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=FJrwzwEACAAJ>

- [13] A. A. S. Maharani, I. P. A. Swastika, and 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, pp. 86–94, 2023.
- [14] R. Pressman and B. Maxim, *Software Engineering: A Practitioner’s Approach, 8th Ed.* 2015.
- [15] J. Hartono M, *Analisis dan desain (sistem informasi pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis)*. Penerbit Andi, 2017.
- [16] T. Dongoran, D. Septriani, and Y. J. Batkunde, “PERANCANGAN APLIKASI PENJUALAN DAN PRODUKSI UD.SEHATI GAS,” *J. Ilm. Sist. Inf. dan Tek. Inform.*, vol. 3, no. 2 SE-Articles, Oct. 2020, doi: 10.57093/jisti.v3i2.65.
- [17] G. Operation, “Ganesha Operation | Bimbel Terbaik dan Terbesar Se-Indonesia,” 2025, *Ganesha Operation*.
- [18] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung, 2019.
- [19] F. D. Davis and A. Granić, *The Technology Acceptance Model: 30 Years of TAM*. in Human-Computer Interaction Series. Springer International Publishing, 2024.
- [20] S. R. Wicaksono, *Teori Dasar Technology Acceptance Model*, no. March. 2022. doi: 10.5281/zenodo.7754254.
- [21] K. Tamilmani, N. P. Rana, S. F. Wamba, and R. Dwivedi, “The extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2): A systematic literature review and theory evaluation,” *Int. J. Inf. Manage.*, vol. 57, p. 102269, Apr. 2021, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2020.102269.
- [22] R. Handika, M. Hasbi, and T. Susyanto, “Analisis Kualitas Website E-Learning Pada Perguruan Tinggi dengan Metode WebQual 4 . 0 dan Importance Performance Analysis,” no. 2, pp. 67–76, 2022.
- [23] A. Wardhana, “MODEL PENGUKURAN E-SERVICE QUALITY,” *Eureka Media Aksara*, 2024, pp. 172–230.
- [24] F. Septiana, N. A., & Nosita, “E-SERVQUAL, PROMOSI DAN LOYALITAS PELANGGAN MARKETPLACE Noor Alisya,” *J. Pancasetia*, no. March, pp. 38–44, 2020.

- [25] E. N. Tarigan, Dedy Agung Prabowo, and Resad Setyadi, “Analisis Perbandingan Webqual dan E-Servqual Terhadap Website PMB ITTP,” *Pixel J. Ilm. Komput. Graf.*, vol. 16, no. 2, pp. 14–25, 2023, doi: 10.51903/pixel.v16i2.1239.
- [26] 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.
- [27] I. Ghazali, *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)*, 5th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.
- [28] J. Hair, G. T. M. Hult, C. Ringle, and M. Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 3rd ed. Sage Publishing, 2022.
- [29] P. R. Sihombing, A. M. Arsani, M. Oktaviani, and R. Nugraheni, *Aplikasi Smartpls 4.0 Untuk Statistisi Pemula*, no. October. 2024.
- [30] N. Kris Setyawan, I. Rachmawati, and C. Author, “The Influence of E-Servqual and Banking Service Quality on Customer Retention Intention in My-BCA Application with Customer Satisfaction as a Mediating Variable,” *Int. J. Integr. Sci.*, vol. 3, no. 12, p. 1601, 2024.
- [31] P. M. E-servqual, A. Kurniawan, and E. Yulianti, “Analisis Kualitas Layanan Pada Platform Keuangan Terhadap Kepuasan,” vol. 16, no. 2, 2025.
- [32] R. G. Utomo and R. Yasirandi, “Securing Digital Wallet Loyalty: Unveiling the Impact of Privacy and Security,” *Sci. J. Informatics*, vol. 11, no. 2, pp. 287–302, 2024, doi: 10.15294/sji.v11i2.2423.
- [33] M. N. Sholihah and W. A. Meisari, “Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Dengan Metode Analisis E-Servqual,” *Termom. J. Ilm. Ilmu Kesehat. dan Kedokt.*, vol. 2, no. 3, pp. 161–174, 2024.
- [34] N. Ainani Lukman and I. Indrawati, “Analysis Of E-Servqual Dimensions Influencing E-Customer Satisfaction Of My First Media Application Users,” *Int. J. Sci. Technol. Manag.*, vol. 5, no. 2, pp. 440–447, 2024, doi: 10.46729/ijstm.v5i2.1072.
- [35] A. D. Agnesita, H. Mardhiana, and A. Kusumawati, “EVALUASI KUALITAS FITUR LAYANAN APLIKASI CUSTOMER INFORMATION SYSTEM (CIS) PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL Jumlah Pengguna,” vol. 8, no. 1, pp. 1–11, 2025.
- [36] E. D. I. Kurniawan 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,” 2022.

- [37] S. Widodo, *Buku Ajar Metode Penelitian*. 2023.
- [38] F. Sulianta and U. Widyatama, “Skala likert,” no. August, 2025.
- [39] N. Suriani, Risnita, and M. S. Jailani, “Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan,” *J. IHSAN J. Pendidik. Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 24–36, 2023.
- [40] I. Ispandi, R. Ramadan, R. K. Atmaja, and A. Sudradjat, “Analisis Pengaruh Kualitas Website Backpacker Jakarta Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual,” *REMIK (Riset dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komputer)*, vol. 4, no. 2, p. 32, 2020, doi: 10.33395/remik.v4i2.10527.
- [41] R. Pahlevi and S. Mulyati, “Analisis Pengaruh Elemen Gamifikasi pada Aplikasi Pembelajaran Terhadap Motivasi Belajar Siswa SMA,” *J. Indones. Manaj. Inform. dan Komun.*, vol. 6, no. 1, pp. 174–186, 2025, doi: 10.35870/jimik.v6i1.1148.
- [42] I. Nurkumalawati, A. R. Wiraputra, S. K. Bawono, and K. P. Aji, “The role of digital transformation and service quality of integrated passport system based on biometrics on user satisfaction (case study at the immigration department),” vol. 8, no. 8, pp. 1–16, 2024.
- [43] F. Budiawan, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Maresto Bandung Tahun 2023,” vol. 9, no. 6, pp. 2894–2900, 2023.
- [44] J. F. J. Hair, G. T. M. Hult, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*.
- [45] D. Setiawan and P. Eko Prasetyo Utomo, “Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi,” *Univ. Jambi Naskah Diterima 12 Juni*, vol. 01, pp. 80–80, 2024, doi: 10.21456/vol14iss1pp77-87.
- [46] H. Setiabudhi, Suwono, Y. A. Setiawan, and S. Karim, *Analisis Data Kuantitatif dengan SmartPLS 4*. Balikpapan: Borneo Novelty Publishing, 2025.
- [47] Gunistiyo, D. Noviany, and D. Prihadi, *Metodologi Penelitian Modern: Panduan SmartPLS yang Praktis untuk Peneliti (Dilengkapi dengan Studi Kasus)*. Tegal: Badan Penerbit Universitas Pancasakti Tegal, 2024.
- [48] M. Mukhsin, *Kerjasama dan Berbagi Informasi dalam Kinerja Rantai Pasokan: Studi Kasus pada Para Pedagang Telor Ayam Ras di Kabupaten*

Pandeglang Provinsi Banten. Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021.

- [49] N. K. Avkiran and C. M. Ringle, *Partial Least Squares Structural Equation Modeling: Recent Advances in Banking and Finance*. Cham: Springer International Publishing, 2018.
- [50] J. Hair, J. F. Hair, G. T. M. Hult, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications, 2021.
- [51] I. Ghozali, "Partial least squares: konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.2. 9 untuk penelitian empiris," 2021.