

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Angelina, D. Y. Hardiyanti, and D. Lestarini, “Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Customer Satisfaction Index Menggunakan Metode E-Service Quality (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi,” *justin*, vol. 11, no. 2, p. 301, Jul. 2023, doi: 10.26418/justin.v11i2.56836.
- [2] D. Rahman, “Maktabatun: Jurnal Perpustakaan dan Informasi|ISSN:xxxx-xxxx)(Online) | Pemanfaatan Internet sebagai Sumber Belajar dan Informasi”.
- [3] D. Pranitasari and A. N. Sidqi, “Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius,” *JAM*, vol. 18, no. 02, pp. 12–31, Oct. 2021, doi: 10.36406/jam.v18i02.438.
- [4] R. N. A. Kamil and A. Yoraeni, “ANALISIS KUALITAS WEBSITE SICEPAT EXPRES DENGAN METODE WEBQUAL 4.0,” vol. 11, no. 2, 2022.
- [5] 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),” *JTOS*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, Jun. 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [6] V. H. Purbarani and S. B. Santoso, “ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, DIFERENSIASI PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN”.
- [7] J. Putra, D. R. Indah, and Mgs. A. Firdaus, “Analisis Kepuasan Pengguna Pada abstarE-Learning menggunakan Metode End User Computing Satisfaction,” *SISFOKOM*, vol. 12, no. 1, pp. 45–52, Mar. 2023, doi: 10.32736/sisfokom.v12i1.1575.
- [8] E. L. Kumrotin and A. Susanti, “PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE KO.WE.COK DI SOLO,” *j. manaj. Indonesia*, vol. 6, no. 1, p. 1, Aug. 2021, doi: 10.29103/j-mind.v6i1.4870.
- [9] R. Dwiwinarsih, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN BAKMI AISY DI DEPOK.”.

- [10] Patisina.S and Merry Agustina, "Aplikasi Pengelolaan Atk Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan." Vol. 3. No. 2. 2022.,” vol. 3, 2022.
- [11] G. Gupron, “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN MELALUI E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DARING DI APLIKASI BUKALAPAN.COM (Studi Pada Mahasiswa Universitas Batanghari Jambi),” *JMPIS*, vol. 1, no. 1, pp. 337–348, Jun. 2020, doi: 10.38035/jmpis.v1i1.267.
- [12] A. Wardhana, “MODEL PENGUKURAN E-SERVICE QUALITY,” 2024, pp. 172–230.
- [13] I. Nurmanah and E. S. Nugroho, “Pengaruh Kepercayaan (Trust) Dan Kualitas Pelayanan Online (E-Service Quality) Terhadap Keputusan Pembelian Online Shop Bukalapak,” *AT-Tadbir j. ilm. manaj.*, vol. 5, no. 1, p. 11, Feb. 2021, doi: 10.31602/atd.v5i1.3384.
- [14] M. Rosa, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN E-SERVICE QUALITY UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN BELANJA ONLINE TOKOPEDIA,” 2023.
- [15] N. Hayani and S. Alsukri, “Dimensi E-Servqual dan Dampaknya Terhadap E-Satisfaction Layanan Mobile Banking,” *JIEI*, vol. 7, no. 2, Jun. 2021, doi: 10.29040/jiei.v7i2.2275.
- [16] P. R. Widya, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna E-commerce di Kalimantan Barat”.
- [17] D. Kurniawati and R. K. Judisseno, “PENGUNAAN SKALA LIKERT UNTUK MENGANALISA EFEKTIVITAS REGISTRASI STAKEHOLDER MEETING: EXHIBITION INDUSTRY 2020”.
- [18] A. Permata and Y. B. Bhakti, “Keefektifan Virtual Class dengan Google Classroom dalam Pembelajaran Fisika Dimasa Pandemi Covid-19,” *JIPFRI*, vol. 4, no. 1, pp. 27–33, May 2020, doi: 10.30599/jipfri.v4i1.669.
- [19] S. Rohmah, R. T. Desty, and W. Arumsari, “Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak,” *ijheco*, vol. 5, no. 1, p. 25, Jul. 2024, doi: 10.31331/ijheco.v5i1.3161.
- [20] S. Purwati, S. Mayasari, and N. Oktyajati, “Analisis Kepuasan Pelanggan Layanan Shopeefood dengan Menggunakan Metode E-Service Quality,” *JUMINTEN*, vol. 3, no. 3, pp. 1–12, Sep. 2022, doi: 10.33005/juminten.v3i1.382.

- [21] D. Pranitasari and A. N. Sidqi, "Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius," *JAM*, vol. 18, no. 02, pp. 12–31, Oct. 2021, doi: 10.36406/jam.v18i02.438.
- [22] N. K. D. Julyastini, N. P. D. T. Maharani, I. A. P. Suryantari, I. Gst. A. Kt. Giantari, and N. W. Ekawati, "Pengaruh E-Service Quality dan Experiential Marketing terhadap Repurchase Intention dengan Trust sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen Aplikasi Agoda di Denpasar): -," *WE*, vol. 22, no. 2, pp. 102–116, Nov. 2023, doi: 10.22225/we.22.2.2023.102-116.
- [23] A. Priatna, A. M. Yusuf, and C. Apriliani, "Analisis Kualitas Layanan Tokopedia Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality Di Karawang," *E-Bisnis*, vol. 15, no. 2, pp. 382–392, Dec. 2022, doi: 10.51903/e-bisnis.v15i2.856.
- [24] S. Ono, "Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation," *j.keterapian.fis.*, vol. 5, no. 1, pp. 55–61, May 2020, doi: 10.37341/jkf.v5i1.167.
- [25] P. Candra Susanto, D. Ulfah Arini, L. Yuntina, J. Panatap Soehaditama, and N. Nuraeni, "Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)," *JIM*, vol. 3, no. 1, pp. 1–12, Apr. 2024, doi: 10.38035/jim.v3i1.504.
- [26] N. Hayani and S. Alsukri, "Dimensi E-Servqual dan Dampaknya Terhadap E-Satisfaction Layanan Mobile Banking," *JIEI*, vol. 7, no. 2, Jun. 2021, doi: 10.29040/jiei.v7i2.2275.
- [27] N. M. Janna and H. Herianto, "Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS," Jan. 22, 2021. doi: 10.31219/osf.io/v9j52.
- [28] M. Jefri, D. Anggraini, and M. Zulyati Oktora, "Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Penilaian Pembelajaran Skills Lab Secara Daring pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Baiturrahmah Padang," *Scientificj*, vol. 1, no. 1, pp. 36–45, Jan. 2022, doi: 10.56260/sciena.v1i1.16.
- [29] G. W. Billyarta, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE DI SLEMAN DIY," vol. 18, no. 1, 2021.
- [30] 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," *JAKAKOMUNAMA*, vol. 3, no. 2, pp. 560–569, Sep. 2023, doi: 10.33998/jakakom.2023.3.2.849.

- [31] M. I. Rosyid and M. Ariyanty, "PENGARUH E-SERVQUAL DAN KEPUASAN PENGGUNA MOBILE BANKING (M- BANKING) TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK BCA DI BANDUNG".
- [32] N. M. Janna and H. Herianto, "Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS," Jan. 22, 2021. doi: 10.31219/osf.io/v9j52.
- [33] B. Darma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. GUEPEDIA.
- [34] Djuli Sjafei Purba, Wico Jontarudi Tarigan, Mahaitin Sinaga, and itryani Tarigan, "Pelatihan Penggunaan Software SPSS Dalam Pengolahan Regressi Linear Berganda Untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Di Masa Pandemi Covid 19," p. 7.