

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. S. Arisoemaryo and R. T. Prasetyo, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION," *j. responsif ris. sains inform.*, vol. 4, no. 1, pp. 110–117, Feb. 2022, doi: 10.51977/jti.v4i1.724.
- [2] M. A. Sugandi and R. M. N. Halim, "ANALISIS END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) PADA APLIKASI MOBILE UNIVERSITAS BINA DARMA," *SISTEMASI*, vol. 9, no. 1, p. 143, Jan. 2020, doi: 10.32520/stmsi.v9i1.625.
- [3] "Claus-Peter Praeg dan Dieter Spath, Quality management for it services perspectives on business and process performance, vol. 5. Business Science Reference, 2014. [Daring]. Tersedia pada: https://www.google.co.id/books/edition/Quality_Management_for_IT_Services_Persp/a5i2n092y4IC?hl=id&gbpv=0."
- [4] 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.
- [5] B. Sukajie, F. A. Laksono, A. Mubarak, S. Susanti, and A. Kurniawan, "Analisis Kepuasan Pengguna Youtube Sebagai Media Pendidikan Menggunakan Model DeLone Dan McLean".
- [6] D. Andriyanto, F. Said, F. Titiani, and E. Erni, "Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean," *Jurnal Sistem Informasi, Teknik Informatika, Software Engineering, dan Multimedia*, vol. 23, no. 1, Mar. 2021, doi: 10.31294/p.v23i1.10018.
- [7] J. Wibowati, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT MUARAKATI BARU SATU PALEMBANG," *JM*, vol. 8, no. 2, pp. 15–31, Mar. 2021, doi: 10.36546/jm.v8i2.348.
- [8] S. Amarin and T. I. Wijaksana, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung)," *bmaj*, vol. 4, no. 1, pp. 37–52, Apr. 2021, doi: 10.24176/bmaj.v4i1.6001.
- [9] "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GRABFOOD (STUDI WILAYAH KECAMATAN SETIABUDI)," *m-pu.v12i1*, vol. 12, no. 1, Jan. 2022, doi: 10.35968/m-pu.v12i1.867.
- [10] P. Ricardianto *et al.*, "The impact of service quality, ticket price policy and passenger trust on airport train passenger loyalty," *10.5267/j.uscm*, vol. 11, no. 1, pp. 307–318, 2023, doi: 10.5267/j.uscm.2022.9.012.

- [11] D. Erica and H. A. Rasyid, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta," no. 2, 2018.
- [12] B. Huda and B. Priyatna, "Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-Commerce," vol. 1, no. 2, 2019.
- [13] H. Abdurahman and A. R. Riswaya, "APLIKASI PINJAMAN PEMBAYARAN SECARA KREDIT PADA BANK YUDHA BHAKTI".
- [14] R. Machmud, "Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi".
- [15] D. Putri Sekti Ari and L. Hanum, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WEBSITE DJP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MODIFIKASI E GOVQUAL," *jbisfia*, vol. 15, no. 01, pp. 104–111, Jan. 2021, doi: 10.21776/ub.profit.2021.015.01.11.
- [16] R. Marginingsih, I. H. Susilowati, and W. Widiyanti, "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui Pelayanan Informasi Pada Aplikasi KRL Access," *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 185–199, Sep. 2020, doi: 10.31294/jeco.v4i2.8029.
- [17] S. F. W. Rahmi Raden Atia Raidah, "ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN PERCEIVED SERVICE VALUE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKOPEDIA," *JRMSI*, vol. Vol 10, No. 1, 2019, doi: doi.org/10.21009/JRMSI.010.1.07.
- [18] M. Berliana and D. A. Zulestiana, "Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia," *remik*, vol. 4, no. 2, p. 11, Apr. 2020, doi: 10.33395/remik.v4i2.10532.
- [19] P. Rahmalia and S. Chan, "PENGARUH SERVICE QUALITY DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION YANG DIMEDIASI OLEH PERCEIVED VALUE PADA PELANGGAN PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) DI KOTA BANDA ACEH," vol. 10, no. 1, 2019.
- [20] P. Daryanti and M. S. Shihab, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN KONSEP E-SERVQUAL (STUDI KASUS PELANGGAN SHOPEE)," *jemi*, vol. 2, no. 3, pp. 120–127, Oct. 2019, doi: 10.36782/jemi.v2i3.1915.
- [21] G. W. Billyarta, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE DI SLEMAN DIY," vol. 18, no. 1, 2021.
- [22] D. T. Amanda Sembel Ricky S. M. Lakat, "ANALISIS PREFERENSI MASYARAKAT DALAM PENGELOLAAN EKOSISTEM MANGROVE DI PESISIR PANTAI KECAMATAN LOLODA KABUPATEN HALMAHERA BARAT." *Jurnal Spasial* Vol 6. No. 2, 2019. [Online]. Available: <https://doi.org/10.35793/sp.v6i2.25357>
- [23] "E. Suwandi, F. H. Imansyah, and H. Dasril, 'Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert pada Layanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome,' *J. Tek. Elektro*, p. 11, 2018."

- [24] "Sumartini, K. S. Harahap, and Sthevany, 'Kajian Pengendalian Mutu Produk Tuna Loin Precooked Frozen Di Perusahaan Pembekuan Tuna X,' Aurelia J., vol. 2, no. 1, pp. 29–38, 2020."
- [25] F. A. P. Pradana and M. Mawardi, "Pengembangan Instrumen Penilaian Sikap Disiplin Menggunakan Skala Likert dalam Pembelajaran Tematik Kelas IV SD," *JF*, vol. 5, no. 1, pp. 13–29, Mar. 2021, doi: 10.36088/fondatia.v5i1.1090.
- [26] S. Kartika, H. Husni, and S. Millah, "Pengaruh Kualitas Sarana dan Prasarana terhadap Minat Belajar Siswa dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam," *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, vol. 7, no. 1, p. 113, Jun. 2019, doi: 10.36667/jppi.v7i1.360.
- [27] K. Yuliawan, "PELATIHAN SMARTPLS 3.0 UNTUK PENGUJIAN HIPOTESIS PENELITIAN KUANTITATIF," *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, vol. 5, no. 1, 2021.
- [28] I. M. W. S. Kurniawan, G. R. Dantes, and G. Indrawan, "ANALISIS KESUKSESAN IMPLEMENTASI APLIKASI ONLINE SINGLE SUBMISSION MENGGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN," *j. nas. pendidik. teknik. inform.*, vol. 9, no. 3, p. 326, Dec. 2020, doi: 10.23887/janapati.v9i3.25087.
- [29] "I. K. Swarjana, 'POPULASI-SAMPEL, TEKNIK SAMPLING & BIAS DALAM PENELITIAN. Yogyakarta: Penerbit Andi,' 2022."
- [30] G. Darmanah, "*Metodologi Penelitian. Lampung Selatan: CV.HIRA TECH*," 2019.
- [31] "E. Sudarmanto et al, 'Desain Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif. Medan: Yayasan Kita Menulis,' 2021."
- [32] A. I. Permana, "PENGARUH KUALITAS WEBSITE, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI PELANGGAN DI SITUS BELANJA ONLINE BUKALAPAK," *JEB*, vol. 25, no. 2, pp. 94–109, Jan. 2020, doi: 10.33592/jeb.v25i2.422.
- [33] C. Rosdiyanti and H. Mariadi Kaharmen, "Pengaruh Penggunaan Jenis Bahan Bakar Sola B20, Dexlite B20 Dan Pertamina Dex Terhadap Opasitas, Daya Dan Konsumsi Bahan Bakar Pada Innova Diesel Common Rail," *j.keselam.transportasijalan*, vol. 7, no. 1, pp. 76–82, Jun. 2020, doi: 10.46447/ktj.v7i1.78.
- [34] M. I. Rosyid and M. Ariyanty, "PENGARUH E-SERVQUAL DAN KEPUASAN PENGGUNA MOBILE BANKING (M- BANKING) TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK BCA DI BANDUNG".
- [35] 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)," *JMBI*, vol. 4, no. 2, pp. 174–184, Feb. 2017, doi: 10.31843/jmbi.v4i2.116.
- [36] P. R. Damayanti and G. S. Palupi, "Penerapan Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Analisis Kualitas Layanan

- Transfer Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo,” vol. 04, no. 03, 2023.
- [37] 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 Journal*, vol. 6, no. 2, pp. 229–238, Dec. 2020, doi: 10.31154/cogito.v6i2.277.229-238.
- [38] S. Rohman, “DELONE & MCLEAN MODEL UNTUK ANALISA KEBERHASILAN WEBSITE RESMI KABUPATEN WONOSOBO,” vol. 6, no. 3.
- [39] “D. S. Nurjaya, Azhar Affandi, Dodi Ilham, Jasmani, ‘Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia,’ vol. 4, no. 3, pp. 332-346, 2021.”
- [40] H. Siagian and E. Cahyono, “ANALISIS WEBSITE QUALITY, TRUST DAN LOYALTY PELANGGAN ONLINE SHOP,” *pemasaran*, vol. 8, no. 2, pp. 55–61, Sep. 2014, doi: 10.9744/pemasaran.8.2.55-61.
- [41] N. D. Puspaningtyas and P. S. Dewi, “PERSEPSI PESERTA DIDIK TERHADAP PEMBELAJARAN BERBASIS DARING”.
- [42] N. Ridha, “PROSES PENELITIAN, MASALAH, VARIABEL DAN PARADIGMA PENELITIAN,” vol. 14, no. 1, 2017.
- [43] G. W. Billyarta, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE DI SLEMAN DIY,” vol. 18, no. 1, 2021.
- [44] “A. K. W. D. Fasilitas, T. K. Konsumen, and D. B. M. A. S. P. M. F. S. V. L. Bengkulu, ‘No TitleEAENH,’ Ayan, vol. 8, no. 5. p. 55. 2019.”
- [45] L. B. Berbicara, P. Teknologi, and P. M. Pendidikan, “BAB 1,” pp. 1-7. 2013.
- [46] P. Dwi Wira Gardha Yuniahans, R. Parlika, R. Saneval Arhinza, V. Fausta Majid, and M. Ghifari Alifian, “Uji Validitas Aplikasi Si-Book Menggunakan Spss Dengan Kombinasi Metode R-Tabel Dan Cohen’S Kappa,” *Jurnal Teknologi Informasi: Jurnal Keilmuan dan Aplikasi Bidang Teknik Informatika*, vol. 16, no. 2, pp. 121–133, 2022, doi: 10.47111/jti.v16i2.5001.
- [47] Junaidi, “R Tabel Product Moment,” *Art &Photos*, p. 4, 2010.
- [48] I. Mahendra, “Analisis Keberhasilan Website Resmi Universitas Borobudur Menggunakan Delone & Mclean Model,” *Jurnal Ilmu Komputer*, vol. 7, no. 1, pp. 22–28, 2018, doi: 10.33060/jik/2018/vol7.iss1.80.
- [49] B. Nurcahyo and R. Riskayanto, “Analisis Dampak Penciptaan Brand Image Dan Aktifitas Word of Mouth (Wom) Pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk Fashion,” *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, vol. 3, no. 1, p. 14, 2018, doi: 10.29407/nusamba.v3i1.12026.
- [50] A. I. Permana, “Pengaruh Kualitas Website, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Beli Pelanggan Di Situs Belanja Online Bukalapak,” *Ekonomi Bisnis*, vol. 25, no. 2, pp. 94–109, 2020, doi: 10.33592/jeb.v25i2.422.
- [51] Wufron, “Analisis Regresi Linier dengan IBM SPSS Statistics,” *Universitas Garut*, vol. 1, no. March 2020, pp. 0–10, 2020.

- [52] B. Sukajie, F. A. Laksono, A. Mubarok, S. Susanti, A. Kurniawan, and U. Bsi, "Analisis Kepuasan Pengguna Youtube Sebagai Media Pendidikan Menggunakan Model DeLone Dan McLean," *Jurnal Responsif*, vol. 1, no. 1, pp. 46–52, 2019.
- [53] Setiawati, "Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden terhadap Nilai Perusahaan pada Perusahaan Farmasi di BEI," *Jurnal Inovasi Penelitian*, vol. 1, no. 8, pp. 1581–1590, 2021.