

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, M. A., Alalwan, A. A., Rana, N. P., & Kizgin, H. (2018). Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model. *International Journal of Information Management*, 44, 38–52. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.002>
- Adellia, Natasha & Prasetio, Adhi. (2016). Customer perception mapping analysis of Indonesian e-commerce marketplace sites based on attributes usability, site design, information quality, trust, and empathy (Case study of Tokopedia, Bukalapak, Elevenia, Qoo10, and Rakuten). 4th International Conference on Cyber and IT Service Management, Bandung, Indonesia, 2016, pp. 1-7, doi: 10.1109/CITSM.2016.7577580.
- Amin, Hudin Ris Nur, Edy Yulianto, & Yusri Abdillah. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei pada pelanggan bengkel AHAS 0347 Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol 17. No.1.
- Anderson, R.E. & Srinivasan, S.S. (2003), “*E-Satisfaction and E-Loyalty: A Contingency Framework*”, *Psychology & Marketing*, Vol. 20 No. 2. 123-138.
- Aulia, Dinda Riska & Rachmawati, Indira. (2021). Pengaruh Kualitas Aplikasi Zoom Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Pembelajaran Mahasiswa Berbasis Online Dimasa Pandemi Covid 19 Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Pada Mahasiswa Telkom University). *e-Proceeding of Management*. Vol.8, No.5
- Barnes, Stuart & Vidgen, Richard. (2000). WebQual: An Exploration of Website Quality. *ECIS 2000 Proceeding*. 74 (1). 7-4
- Candiwan & Wibisono, Cokro. (2021). Analysis of the Influence of Website Quality to Customer’s Loyalty on E-Commerce. *International Journal of Electronic Commerce Studies*. Vol. 12, No. 1. 83-202
- Djulianto, M. V. (2022). *Peran Perceived Usability, Satisfaction, dan Customer trust dalam Merancang dan Mnegembangkan Loyalitas Pengguna Website Edutech*. Fakultas Teknologi dan Informatika, Universitas Dinamika.

- Faizal, Mochammad & Prasetyo, Adhi. (2020). Users' Expectation and Perception Gap Analysis of Telkom University Website with Modified WebQual 4.0 Method. *International Journal of Information Science and Management*. ol. 18, No. 2, 2020
- Fornell C, Larcker DF. 1981. *J. Mark. Res.* 1 39-50
- Ghozali, & Fuad. (2015). *Structural equation modeling Teori Konsep & Aplikasi dengan Program Lisrel 8.54*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Halim, Gary Grinaldy (2018). Pengaruh Logistic Service Quality Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty di Lotte Grosir Waru dan Lotte Grosir Mastrip. *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol.7 No.2 (2018)
- Hartono J, dan Abdillah W. 2009. *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA
- Hasna, Berlian D. & Nuryana, I Kadek D. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website Sociolla Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *JEISBI*. Vol 2 (4). 27-32.
- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. R. 2008. *Structural equation modelling: Guidelines for determining model fit*. *Electronic journal of business research methods*, 6(1), pp53-60.
- imron. (2019). Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: Rumah Wisata Keramik F. Widayanto Depok. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 10(1).
- Imron. (2019). Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: Rumah Wisata Keramik F. Widayanto De. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*. Vol 10 (1). 32-37
- Jamalludin , A., Sulistiowati, & Lemantara, J. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 pada Website STIKOM Career Center (SCC) Surabaya. *JSIKA*, 5(1).
- Jamalludin, Alhidayah, Sulistiowati & Lemantara, Julianto. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 pada Website Stikom Career Center (SCC) Surabaya.

Jurnal Sistem Informatika Universitas Dinamika. Vol 5 (1). 1-8

- Johannes, V. D., Indarini, & Margaretha, S. (2019). Pengaruh Usability, Customer Satisfaction, Customer Service dan Trust Terhadap Loyalty Pengguna Mobile Banking di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 7(2). <https://journal.ubaya.ac.id/index.php/jimus/article/view/3513>
- Kotler & Armstrong, K. (2012). *Manajemen Pemasaran* (Vol. 12). Jakarta: Erlangga.
- Kotler & Armstrong, K. (2012). *Manajemen Pemasaran* (Vol. 12). Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). *Principles of Marketing (9th Edition ed.)*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Malau, Yesni & Pusfitaningrum, Pradita. (2018). Analisis Kualitas Website JD.ID Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *JIEET (Journal of Information Engineering and Educational Technology)*. Vol 2 (2). 109-116.
- Novitasari, Shandranuur F., Mursityo, Yusi T. & Rusydi, Alfi N. (2020). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada *E-Commerce* Sociolla.com Menggunakan *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. Vol. 1 (2). 57-62.
- Nugroho, A., & Hari Magnadi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas di E-Commerce. *Diponegoro Journal of Management* , 7, 1–11.
- Nunnally, J.C. and Bernstein, I.H.. 1978. "Psychometric theory McGraw-Hill New York". The role of university in the development of entrepreneurial vocations: a Spanish study. *The Journal of Technology Transfer*.
- Pandey, R., Ganatra, V., Sonawane, H., Nur Binti Mohd Fauzi, F., Mui Hung Kee, D., Hafizah Binti Mohd Yasir, N., Hafizah Binti Mohd Yasiri, N., & Afeza Azila Binti Md Zamri, N. (2021). The Impact of Global Trend on Courier Service and Consumer Satisfaction: A Study of DHL. *International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific*, 4(1). <https://doi.org/10.32535/ijthap.v4i1.1022>

- Prasetya, M. A. (2016). Pengaruh E-Service Quality dan Trust pada Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Studi Kasus Pada Bank BCA di Surabaya*, 141.
- Putra, M. D., & Sulasmiyati, S. (2018). Pengaruh Penanaman Modal Asing dan Utang Luar Negeri Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia (Studi pada Bank Indonesia Periode Kuartal IV 2008 - 2017). *Administrasi Bisnis*, 58(2), 155-163.
- Ratnasari Tri Ririn, Mastuti H Aksa. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit: Ghalia Indonesia
- Salsabila, S. N., & Suyanto, A. (2020, Februari). Analisis Pemetaan E-Commerce Kecantikan berdasarkan Brand Equity. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, 4(2).
- hasna. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Web Tracking System Terhadap Kepuasan Pelanggan. STEI.
- Sofyan, M. I., & Rohman, F. (2011). *Pengaruh Familiarity dan Usability Terhadap Customer Satisfaction serta Customer Loyalty pada Pengguna Facebook*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 9(1).
- Suariedewi, I. G. A. A. M., & Suprapti, N. W. S. (2020). Effect of Mobile Service Quality to E-Trust to Develop E-Satisfaction and E-Loyalty Mobile Banking Services. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 7(1), 185-196.
- Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2019). *Analisis Laporan Keuangan Teori, Aplikasi, dan Hasil Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tailab, M. M. K. 2020. Using Importance-Performance Matrix Analysis to Evaluate the Financial Performance of American Banks During the Financial Crisis. *Sage Open*, 10(1), p. 1-17

- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tania, Nia Liza & Abror. (2019). Pengaruh Web Service Quality, Customer Satisfaction Dan Behavioural Intention: Attitude Towards the Website Sebagai Variabel Intervening (Study Pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang). *Jurnal Kajian Manajemen & Wirausaha*. Vol. 1, No. 3.
- Wong, J. (2010). *Internet Marketing for Beginners* . Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Wong, J. (2010). *Internet Marketing for Beginners*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Wu, Lei-Yu, Chen, K. Y., Chen, P.-Y., & Cheng, d. S.-L. (2014). Perceived value, transaction cost, and repurchase-intention in online shopping: A relational exchange perspective. *Journal of Business Research*, 67(1).
- Wu, Lei-Yu, Chen, K. Y., Chen, P.-Y., & Cheng, d. S.-L. (2014). Perceived value, transaction cost, and repurchase-intention in online shopping: A relational exchange perspective. *Journal of Business Research*, 67(1).
- Yusfiarto, Rizaldi. (2021). The Relationship Between M-Banking Service Quality and Loyalty: Evidence in Indonesian Islamic Banking. *Asian Journal of Islamic Management*, Vol. 3 (1)
- Zeithaml, Valarie A. Parasuraman, A., & Leonard L. Berry, (1990). "Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations" (The Free Press).
- Zetta, R. R. (2018). *Analisis Hubungan Usability, Information, dan Service Interaction Terhadap Kepuasan Pengguna Agen Perjalanan Online*. Surabaya: Departemen Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi, ITS.