

DAFTAR PUSTAKA

1. Abednego, Abednego, and Charles Bohlen Purba. "THE REACTION CAUSED BY WORK STRESS, JOB SATISFACTION, AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT TO TURNOVER INTENTION ON THE EMPLOYEES AT PT. BALI TOWERINDO SENTRA, TBK." *Dinasti International Journal of Digital Business Management* 2.3 (2021): 440-449.
2. Himyar, M., Mulya, M. F., & Ringo, J. H. S. (2021). "Aplikasi Absensi Karyawan Berbasis Android Dengan Penerapan QR Code Disertai Foto Diri Dan Lokasi Sebagai Validasi Studi Kasus: PT. Selindo Alpha" *Jurnal SISKOM-KB (Sistem Komputer dan Kecerdasan Buatan)*, 4(2), 64-74.
3. Shofi, N., Fitri, I., & Iskandar, A. (2021). Perancangan Sistem Manajemen Absensi Online dengan Barcode scanner Menggunakan Power Apps. *Jurnal JTIC (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)*, 5(4), 430-437.
4. Daryanti, P., & Shihab, M. S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee). *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 2(3), 120-127.
5. Nabila, E., Ariyanti, M., & Sumrahadi, S. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Online (E-Servqual) Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada Bhinneka. Com. *Proceedings of Management*, 5(1).
6. MIRZAL, Y. A. (2021). ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN METODE E-SERVQUAL PADA STIKES AL INSYIRAH PEKANBARU (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
7. N. Wahyuni, "UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS," 1 November 2014. [Online]. Available: <https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>. [Accessed 2 Desember 2022]
8. Parwita, W. G. S., Indradewi, I. G. A. A. D., Ariantini, M. S., Ginantra, N. L. W. S. R., & Putra, I. K. A. (2022). Penerapan Metode E-Service Quality Terhadap Pengukuran Tingkat Kepuasan Penggunaan Marketplace. *SINTECH (Science and Information Technology) Journal*, 5(2), 218-226.
9. WAHYUNINGTYAS, A. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Di Lampung Terhadap Kualitas Layanan Marketplace Dengan Menggunakan Metode Electronic Service Quality (E-Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa).
10. Nizar, M. R., & Adriansyah, G. (2022). ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IPA (Outlet Bebicare Desa Wiyung). *JISO: Journal of Industrial and Systems Optimization*, 5(2), 122-129.
11. Anggara, A. R. S., & Sufa, M. F. (2023). Analisis Persepsi Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Metode Servqual Dan IPA (Studi Kasus: Objek Wisata Goa Resi) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

12. Ningsi, N., Gusnawati, G., & Noorhasanah, Z. (2021). ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS KANTOR SAMSAT KOLAKA). *Journal of Science and Engineering*, 4(1), 10-18.
13. Aprianti, R. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Livin By Mandiri Menggunakan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis (Ipa)* (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
14. Salsabila, K. Q. A., & Sari, D. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Shopee Food. *YUME: Journal of Management*, 5(2), 265-272.
15. Tsalisa, R. A., Hadi, S. P., & Purbawati, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 822-829.
16. Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS.
17. RIZAL NUGRAHA, AMBAR HARSONO, HARI ADIANTO (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis * (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)
18. AFIF DHIAULHAQ (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi eHAC Dengan Menggunakan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA).
19. ARAFATUR RAHMI (2020). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN DIMENSI SERVQUAL DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) (STUDI KASUS PADA PT MEDION ARDHIKA BHAKTI 2020)
20. Petricia Oktavia, PENERAPAN METODE SERVQUAL DAN METODE EUCS DALAM MENGEVALUASI KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PENGGUNA JASA INTERNET SERVICE PROVIDER (Studi Kasus Pada PT. Platinum Citra Indonesia, Tangerang)
21. Suwondo, A., Sarana, S., & Marjan, F. I. (2017, November). Analisis Pengaruh E-Kepuasan Pelanggan Terhadap E-Loyalitas Pelanggan KAI Access Berdasarkan E-Servqual Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang. In *Prosiding Sentrinov (Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif)* (Vol. 3, No. 1, pp. EB338-EB360).