

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. R. Suherman, T. A. Nugroho, F. B. Quraini, and M. Yasin, “Analisis Perkembangan Industrialisasi Era 5.0 Terhadap Kondisi Pendidikan Di Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik Jawa Timur,” *jkpu-nalanda*, vol. 1, no. 3, pp. 169–182, Jun. 2023, doi: 10.47861/jkpu-nalanda.v1i3.241.
- [2] G. W. Billyarta, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Servqual*) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy,” vol. 18, no. 1, pp. 41–62, Feb. 2021.
- [3] R. A. Zunaidi, I. Yulianita, P. S. Putra, and H. Mardhiana, “*Usability Testing of ITTS MART v2.0 through Customer Satisfaction Index (CSI) Measurement using the E-Servqual Model*,” *SISTEMASI*, vol. 13, no. 1, p. 202, Jan. 2024, doi: 10.32520/stmsi.v13i1.3511.
- [4] I. S. Kusmargiani, “Optimalisasi Pekarangan Melalui Pelatihan Hidroponik Pada Kelompok Tani (Kwt) ‘Ijo Royo – Royo’ RT 07 RW 01 Tambak Aji Ngaliyan Semarang,” vol. 3, 2020.
- [5] L. D. Arsyianti, D. R. Pratama, N. Fauzana, and R. A. Basardi, “Produktif Saat Pandemi melalui Edukasi Hidroponik dan Aquaponik untuk Masyarakat Perkotaan (Studi Kasus: Kota Bekasi, Jawa Barat),” *Agrokreatif. J. Ilm. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 7, no. 2, pp. 107–114, Jun. 2021, doi: 10.29244/agrokreatif.7.2.107-114.
- [6] U. Ependi, T. B. Kurniawan, and F. Panjaitan, “*System Usability Scale Vs Heuristic Evaluation: A Review*,” *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, vol. 10, no. 1, Art. no. 1, Apr. 2019, doi: 10.24176/simet.v10i1.2725.
- [7] R. A. Zunaidi, A. D. R. Purbantari, F. A. Syafani, H. Mardhiana, and A. I. Fuady, “*Usability Testing on ITTS Mart Prototype*,” *SISTEMASI*, vol. 12, no. 1, p. 110, Jan. 2023, doi: 10.32520/stmsi.v12i1.2389.
- [8] I. N. Santi, “Pengaruh *E-servqual* Terhadap *E-Loyalty* Pada Pelanggan Traveloka,” *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, vol. 7, no. 2, pp. 120–124, Sep. 2020.

- [9] F. A. P. Lestari, “Pengaruh *Web E-Commerce*, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen,” *sosioekons*, vol. 10, no. 1, p. 87, Apr. 2018, doi: 10.30998/sosioekons.v10i1.2411.
- [10] M. R. Masitoh, H. A. Wibowo, and K. Ikhsan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee,” *Jurnal Sains Manajemen*, vol. 5, no. 1, Jul. 2019, doi: 10.30656/sm.v5i1.1515.
- [11] T. Effendi, S. Maharani, and L. Permanasari, “Pentingnya Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Indihome Banjarmasin,” *Jurnal INTEKNA : Informasi Teknik dan Niaga*, vol. 23, no. 1, pp. 15–23, May 2023.
- [12] A. A. S. Maharani, I. P. A. Swastika, and S. Primakara, “Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik (*E- Servqual*): Berfokus pada Website ZuBlu,” *KARMAPATI*, vol. 12, no. 1, 2023.
- [13] T. A. Cendahani, A. Hamzah, and U. Lestari, “Analisis Kualitas Layanan *E-Commerce* Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *E-Servqual* (Studi Kasus: Website Sale Stock Indonesia),” *Jurnal SCRIPT*, vol. 7, no. 2, pp. 203–212, 2019.
- [14] A. Andhini, “Pengaruh Transaksi *Online Shopping*, Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *E-Commerce*,” *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 6, no. 7, Jul. 2017.
- [15] 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.
- [16] N. Latifah, A. Widayani, and R. A. Normawati, “Pengaruh *Perceived Usefulness* Dan *Trust* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *E- Commerce* Shopee,” *BISMA*, vol. 14, no. 1, p. 82, Mar. 2020, doi: 10.19184/bisma.v14i1.13550.
- [17] I. C. Setyoparwati, “Pengaruh Dimensi Kepercayaan (*Trust*) Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *E-Commerce* Di Indonesia,” *Jurnal*

- Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, vol. 3, pp. 111–119, Dec. 2019, doi: DOI:10.31955/mea.vol4.iss1.pp111119.
- [18] A. Darmawan, “Kiat Sukses Bisnis Melalui *E-Commerce*,” *Jurnal Manajemen STEI*, vol. 01, no. 01, Mar. 2018.
- [19] J. B. Santoso, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun),” *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, vol. 16, no. 01, pp. 127–146, 2019.
- [20] H. Liung and T. Y. R. Syah, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas Di Moderasi Harga,” *Jurnal Ekonomi*, vol. 8, no. 2, pp. 32–44, May 2017.
- [21] A. P. Parasuraman, “*Technology Readiness Index (Tri): A Multiple-Item Scale to Measure Readiness to Embrace New Technologies*,” *Journal of Service Research*, vol. 2, no. 4, pp. 307–320, May 2000, doi: 10.1177/109467050024001.
- [22] S. Omar, K. Mohsen, G. Tsimonis, A. Oozeerally, and J.-H. Hsu, “*M-commerce: The nexus between mobile shopping service quality and loyalty*,” *Journal of Retailing and Consumer Services*, vol. 60, p. 102468, May 2021, doi: 10.1016/j.jretconser.2021.102468.
- [23] S. Supriyanti, “Pengaruh Efficiency, Fulfillment, System Availability, Dan Privacy Terhadap *Esatisfaction* (Survei Pada Nasabah PT. Danareksa Sekuritas Cabang Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang),” *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, vol. 5, no. 2, Oct. 2014.
- [24] J. Zemblytė, “*The Instrument for Evaluating E-Service Quality*,” *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, vol. 213, pp. 801–806, Dec. 2015, doi: 10.1016/j.sbspro.2015.11.478.
- [25] C. Jienardy, “Gap Analisis Persepsi Dan Ekspektasi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Produk,” *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, vol. 1, no. 6, pp. 703–710, Feb. 2017.

- [26] V. A. Zeithaml, A. Parasuraman, and L. L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster, 1990.
- [27] I. G. Kt. T. P. Budhi and N. K. Sumiari, “Pengukuran *Customer Satisfaction Index* Terhadap Pelayanan di Century Gym,” *JST*, vol. 7, no. 1, Jan. 2017, doi: 10.30700/jst.v7i1.131.
- [28] A. Saputra, “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Subbag Pendidikan Fakultas Teknik Universitas Xyz,” *Jurnal Teknik Industri Universitas Tanjungpura*, vol. 3, no. 1, pp. 57–62, 2019.
- [29] C. R. Dwi Wahyuni, “Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang,” *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, vol. 12, no. 1, pp. 69–82, Apr. 2017, doi: 10.26533/eksis.v12i1.84.
- [30] A. Mardalis, “Meraih Loyalitas Pelanggan,” *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol. 9, no. 2, pp. 111–119, 2005.
- [31] S. Haryono, “Mengenal Metode Structural Equation Modeling (Sem) Untuk Penelitian Manajemen Menggunakan Amos 18.00,” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis STIE YPN*, vol. 7, no. 1, pp. 23–34, Oct. 2014.
- [32] H. A. Ali, *Multivariate Data Analysis 7th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2010.
- [33] Z. Elma, “Implementasi Metode Usability Testing Dengan *System Usability Scale* Dalam Evaluasi *Website* Layanan Penyedia Subtitle (Studi Kasus: Subscene),” *ULTIMA InfoSys*, vol. 10, no. 2, pp. 104–110, Jan. 2020, doi: 10.31937/si.v10i2.1197.
- [34] S. M. Segonang, L. Alfansi, and S. E. Putri, “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Pendekatan *E-Servqual*, *Importance Performance Analysis* (Ipa) Dan *Potential Gain Customer Value* (PgcV) Pada *Website* Pt.Pos Indonesia,” *tmr*, vol. 3, no. 2, pp. 95–122, Dec. 2021, doi: 10.33369/tmr.v3i2.19709.
- [35] G. W. Jaya and N. N. Yulianthini, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tri Jay’s Salon Dan Spa Di Singaraja,” *Bisma: Jurnal Manajemen*, vol. 8, no. 2, Art. no. 2, Aug. 2022.

- [36] A. Hartono, “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Di Restoran The Naked Crab Surabaya,” *K@TA*, vol. 10, no. 5, pp. 174–187, 2016.
- [37] A. S. Chandra, K. Rahyuda, and N. W. S. Suprpti, “Pengaruh *E-servqual* Terhadap *Customer Satisfaction*, Trust, Dan Repeat USAge,” *EEB*, vol. 4, no. 6, pp. 381–399, 2015.
- [38] A. Y. Safitri, B. M. Wibawa, and D. S. Ardiantono, “Pengukuran Kepuasan dan Loyalitas Konsumen terhadap Kualitas Layanan Taksi Resmi Bandar Udara Juanda Surabaya,” *JSSITS*, vol. 8, no. 1, pp. 1–7, May 2019, doi: 10.12962/j23373520.v8i1.41573.
- [39] K. Kurniawati and K. I. Tjiptodjojo, “Peranan Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Manfaat Atribut Produk Simpati),” *Jurnal Manajemen*, vol. 14, no. 2, pp. 165–174, 2015.
- [40] B. Durmuş, Y. Ulus, Ş. Erdem, and Y. E. Yalçın, “Are Private Shopping Sites Really Satisfied Customers?,” *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, vol. 175, pp. 84–89, Feb. 2015, doi: 10.1016/j.sbspro.2015.01.1177.
- [41] Y.-C. J. Wu, J.-P. Shen, and C.-L. Chang, “Electronic service quality of Facebook social commerce and collaborative learning,” *Computers in Human Behavior*, vol. 51, pp. 1395–1402, Oct. 2015, doi: 10.1016/j.chb.2014.10.001.
- [42] R. E. Anderson and S. S. Srinivasan, “E-satisfaction and e-loyalty: A contingency framework,” *Psychology and Marketing*, vol. 20, no. 2, pp. 123–138, Feb. 2003, doi: 10.1002/mar.10063.
- [43] M. M. Sanaky, L. M. Saleh, and H. D. Titaley, “Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah,” *Jurnal Simetrik*, vol. 11, no. 1, pp. 432–439, 2021.
- [44] A. A. Gunawan and H. P. Sunardi, “Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Gesit Nusa Tangguh,” *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Ukrida*, vol. 16, no. 1, p. 98066, Jun. 2016.
- [45] N. Nurhaisya, M. I. W. Haeruddin, T. S. P. Dipotmodjo, R. Sahabuddin, and M. I. M. Haeruddin, “Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik

- terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Pelindo (Persero) Regional IV Makassar | *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*,” *kompeten*, vol. 2, no. 1, pp. 411–419, Jul. 2023, doi: 10.57141/kompeten.v2i1.53.
- [46] Y. Hanike and D. Damirah, “Modifikasi Model Analisis *Structural Equation Model* (Sem) pada Reaksi Pasar di Perusahaan Bursa Efek Indonesia Melalui Modification Indices,” *Matematika Dan Pembelajaran*, vol. 6, no. 2, Art. no. 2, Dec. 2018, doi: 10.33477/mp.v6i2.665.
- [47] I. R. Goranda, P. Nurhayati, and M. Simanjuntak, “*Analysis of Consumer Satisfaction and Loyalty Factors with CRM Approach in Agribusiness E-commerce Company*,” *Journal of Consumer Sciences*, vol. 6, no. 2, Art. no. 2, Aug. 2021, doi: 10.29244/jcs.6.2.111-128.
- [48] M. Robi, D. Kusnandar, and E. Sulistianingsih, “Penerapan *Structural Equation Modeling* (Sem) Untuk Analisis Kompetensi Alumni,” *Buletin Ilmiah Math. Stat. dan Terapannya (Bimaster)*, vol. 6, no. 2, pp. 113–120, 2017.
- [49] P. R. Widya and E. Elisabet, “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna *E-Commerce* Di Kalimantan Barat,” *Jurnal Unimma*, vol. 5, no. 2, pp. 938–952, Aug. 2022.
- [50] P. C. Chesanti and R. Setyorini, “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi Pln Mobile,” *JPP*, vol. 18, no. 1, pp. 10–17, Apr. 2018, doi: 10.17509/jpp.v18i1.11064.
- [51] I. Rezaldy and N. Trianasari, “Pengaruh User Experience Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Pengguna Aplikasi Iflix : *The Effect Of User Experience On Customer Satisfaction In Iflix Application Users*,” *eProceedings of Management*, vol. 6, no. 1, Art. no. 1, Apr. 2019.
- [52] F. A. Laksono, S. H. Wijoyo, and A. R. Perdanakusuma, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pengguna MyTelkomsel Dengan Menggunakan Model *E-Service Quality* dan *E-Recovery Service Quality* (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Malang),” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 4, no. 2, Art. no. 2, Apr. 2020.

- [53] S. A. Awaliyah, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Online*(Studi Pada Dkpop Shop),” *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, vol. 2, no. 1, Feb. 2014, doi: 10.26740/jptn.v2n1.p%p.
- [54] S. Hendrayanti, “Menciptakan *E-Satisfaction* Melalui *E-Service Quality* Pada Situs Tokopedia,” *Prosiding Seminar Nasional & Call for Paper STIE AAS*, vol. 4, no. 1, Art. no. 1, Dec. 2021.
- [55] H. J. Smith, S. J. Milberg, and S. J. Burke, “*Information privacy: Measuring individuals’ concerns about organizational practices,*” *MIS Quarterly*, vol. 20, no. 2, pp. 167–196, 1996, doi: 10.2307/249477.
- [56] M. Davidow, “*Organizational Responses to Customer Complaints: What Works and What Doesn’t,*” *Journal of Service Research*, vol. 5, no. 3, pp. 225–250, 2003, doi: 10.1177/1094670502238917.
- [57] M. J. Bitner, B. H. Booms, and M. S. Tetreault, “*The service encounter: Diagnosing favorable and unfavorable incidents,*” *Journal of Marketing*, vol. 54, no. 1, pp. 71–84, 1990, doi: 10.2307/1252174.
- [58] J. Juniwati, E. Esmeralda, and H. Malini, “Analisis *Customer Loyalty* Pada Penggunaaplikasi Zoom Meeting Di Kota Pontianak,” *Management Business Innovation Conference (MBIC)*, vol. 6, no. 1, pp. 206–223, Jul. 2023.
- [59] J. Tannus and F. Andreani, “Pengaruh *E-Service Quality* Dan *Customer Satisfaction* Terhadap *Customer Loyalty* Toko *Online* Frenue.Id Di Shopee,” *Agora*, vol. 10, no. 2, Art. no. 2, Aug. 2022.
- [60] A. B. Wicaksono and S. Widodo, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen,” *Jurnal Ilmiah Manajemen SURYA PASCA SCIENTIA*, vol. 13, no. 1, Art. no. 1, Jan. 2024, doi: 10.35968/jimspc.v13i1.1145.