

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. &. (2015). *Partial Least Square (Pls)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Achmad Ulil Khodlro, D. N. (2015). Pengaruh Daya Tarik Produk Pesaing, Perilaku Mencari Variasi Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Smartphone Blackberry. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Acmad Nurhadi, N. Y. (2019). Implementation Of Webqual 4.0 For Measuring The Quality Of Baznas.Go.Id Website For User Satisfaction. *Journal Publications & Informatics Engineering Research*.
- Adeli, R. R. (2018). Analisis Hubungan Usability, Information, Dan Service Interaction Terhadap Kepuasan Pengguna Agen Perjalanan Online. *Jurnal Institut Teknologi Sepuluh Nopember*.
- Aditya, T. D. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian*. Jakarta.
- Amelia, M. A. (2017). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Web Dan Pengalaman Berbelanja Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Situs Bukalapak.Com. *Jurnal Ekonomi*.
- Anusha, R. (2014). A Study On Website Quality Models. *International Journal Of Scientific And Research Publications*.
- Ariani, D. O. (2019). *Manajemen Operasi Jasa (1st Ed.)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bansal, H. T. (2005). Migrating To New Service Providers: Toward A Unifying Framework Of Consumers' Switching Behaviors. *Jurnal Academy Of Marketing Science*.
- Barnes, S. J. (2001). An Evaluation Of Cyberbookshops: The Webqual Method. *International Journal Of Electronic Commerce*.
- Barnes, S. J. (2002). An Integrative Approach To The Assessment Of E-Commerce Quality.
- Budi, R. F. (2013). Pengaruh Kualitas Web Terhadap Tingkat Kepuasan Penggunaan Google Scholar ( Studi Pada Mahasiswa Unair Sebagai Penunjang Kegiatan Akademis). *Jurnal Universitas Airlangga*.
- Budi, R. F. (2021). Pengaruh Kualitas Web Terhadap Tingkat Kepuasan Penggunaan Google Scholar.
- C.-L., C. K.-C.-C. (2012). The Impact Of Website Quality On Customer Satisfaction And Purchase Intention: Perceived Playfulness And Perceived Flow As Mediators. *Jurnal Information Systems And E-Business Management*, 10(4), 549–570.
- Christea Frisdiantara, K. Q. (2020). The Effect Of Website Quality Using Webqual 4.0 Method On Student's Decision In Registering At University Of

- Kanjuruhan Malang. *Proceedings Of The International Conference On Industrial Engineering And Operations Management*.
- D. Yulisetiarni. (2016. ). The Effect Of Relationship Marketing Towards Costumer Satisfaction And Customer Loyalty On Franchised Retails In East Java. *Mediterranean Journal Of Social Sciences*, 333-339,.
- F.C, M. H. (2016). Pengaruharga, Daya Tarik Pesaing, Dan Keterlibatan Konsumen Terhadap Perpindahan Merek Dari Smartphone Samsung Di Kota Malang.
- Fandi, T. (2014). *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy, T. (2011). *Pemasaran Jasa* . Jawa Timur: Bayumedia Publishing.
- Fandy, T. (2016). *Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta. Andi*.
- Fornell, C. &. (1981). Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables And Measurement Error. *Jurnal Marketing Research*, 18 (1), 39-50.
- Ghozali, I. (2015). Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart Pls 3.0 Untuk Penelitian Empiris. *Semarang: Bp Undip*.
- Ghozali, I. D. (2015). Partial Least Squares Konsep, Teknik, Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0. *Jurnal Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang*.
- Griffin. (2010). *A First Look At Communication Theory 8th Edition*. Boston: Mcgraw Hill.Bungin.
- Hair, J. F. (2014). *Multivariate Data Analysis (7th Edition)*. *Pearson Education Limited*.
- Handoko, B. S. (2000). *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*. Yogyakarta: Bpfe Ugm.
- Hasanov, J. &. (2015). The Impact Of Website Quality On Online Purchase Intention Of Organic Food In Malaysia. *The Third Information Systems International Conference*, 382-389.
- Jones, M. M. (2002). Why Customers Stay: Measuring The Underlying Dimensions Of Services Switching Costs And Managing Their Differential Strategic Outcomes. *Business Research*, .
- Jusmiati, A. E. (2017). Pengaruh Atribut Produk Dan Perilaku Pencarian Variasi Terhadap Perilaku Mahasiswa Berpindah Merek Ponsel Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uinam. *Jurnal Manajemen Ide Dan Inspirasi*.
- K, Y. S. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian Dengan Partial Least Square Path Modeling: Aplikasi Dengan Software Xlstat, Smartpls, Dan Visual Pls*. Jakarta: Salemba.

- Kusumawijaya, I. P. (2016). Pengukuran Kualitas Website Fashion E-Commerce Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 21(2), 113–128.
- Laudon, K. C. (2012). *E-Commerce 2012:Business, Technology, Society, 8th Ed.* Harlow: Pearson.
- Lovelock, C. &. (2007). Manajemen Pemasaran Jasa. . *Jakarta: Pt Indeks.*
- Mason. D.R., L. A. (1999). *Statistik Untuk Bisnis Dan Ekonomi Edisi Kesembilan.* Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Michkael Feb, R. S. (2019). Pengukuran Kepuasan Pengguna Website Viu.Com Dengan Menggunakan Pendekatan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis . *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis.*
- Miles, M. &. (1984). *Analisis Data Kualitatif.* Universitas Indonesia.
- Minor, M. D. (2012). *Perilaku Konsumen. Jilid 1, Edisi Kelima.* Jakarta: Erlangga.
- Nadiya Hanifa, J. S. (2022). Penerapan Metode Webqual 4.0 Dan E-S Qual Dalam Quality Measurement Pada Website Madu Persada Pengolahan Madu Dan Herbal. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Science.*
- Nofirman, N. J. (2019). Pengaruh Kualitas Website Bps Kab. Siak Terhadap Kepuasan Pengguna Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 . *Jurnal Inovasi Vokasional Dan Teknologi .*
- Noronha, A. K. (2017). Effect Of Website Quality On Customer Satisfaction And Purchase Intention In Online Travel Ticket Booking Websites. .
- P. D. Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Fan R&D,. *Bandung: Alfabeta,.*
- Peter, J. (2010). *Consumer Behavior & Marketing Strategy Ninth Edition.* New York: Mcgraw-Hill Irwin.
- Raharjo, B. (2011). Belajar Pemograman Web. *Bandung: Modula.*
- Rahmawanti, W. (2016). Pengaruh Kualitas Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 21(100), 129–135.
- Renanda Faulina Dwi Pramustia, D. F. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Sociolla Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus: Pelanggan Sociolla Di Jawa Timur). *Jurnal Emerging Information Systems And Business Intelligence.*
- Roz, K. (2020). Analisis Pengaruh Website Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan.*
- Santoso, S. (2014). *Statistik Multivariant.* Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Savitri, N. I. (2021). Pengaruh Kualitas Website, Kepercayaan, Loyalitas Online Terhadap Niat Membeli Kembali Melalui Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Website H&M. *Jurnal Universitas Hayamwuruk*.
- Schiffman, L. A. (2004). *Consumer Behavior Upper Saddle River*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Solimun, F. &. (2017). *Metode Statistika Mutivariant: Pemodelan Persamaan Struktural (Sem) Pendekatan Warppls*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Cv. Alfabeta.
- Sutarso, S. D. (2010). *Marketing In Praktice, Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Yogyakarta Graha Ilmu.
- Swasta, B. D. (2002). *Manajemen Pemasaran Analisa Dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Liberty.
- Tarigan, J. (2008). User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research On Stock Exchange Of Thai Land (Set). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 10, 34 – 47.
- Tarigan, J. (2008). User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research On Stock Exchange Of Thailand (Set). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*.
- Tisia Priskila, A. P. (2019). Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Dan Kualitas Pelayanan (Servqual) Online To Offline (O2o) Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Minat Pembelian Ulang. *Jurnal Manajemen*.
- Tjiptono, A. (2017). *Service Management*.
- Tjiptono, F. &. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Pt Indeks Kelompok Gramedia.
- Trisnawan, M. A. (2011). Analisis Pengaruh Layanan Dan Harga Terhadap Perilaku Mencari Variasi (Variety Seeking) (Studi Kasus Pada Minimarket Toko Tembalang Semarang).
- Van Trijp, H. C. (1996). Why Switch? Product Category-Level Explanations For True Variety Seeking Behavior. *Jurnal Marketing Research*.
- Wahyono, T. (2013). *25 Model Analisis Statistik Dengan Spss 17*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Warjiyono, W. &. (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*.

- Widjoyo, I. O. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Drive Thru Mcdonald's. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1–12.
- Wulan Probo Bintari, I. U. (2022). Pengaruh Usability, Information Quality, Dan Service Interaction Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Tokopedia Di Kabupaten Kediri). *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*.