

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 179-188.
- Askari, M., & kazempoor, M. (2016). Measuring E-Service Quality from the Customers' Perspective: An Empirical Study on Banking Services. *Journal of Marketing and Consumer Research*.
- Billyarta, G. W., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shoppe Di Slemen DIY. *Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN*, 41-62.
- Blut, M. (2016). NoteE-Service Quality: Development of a Hierarchical Model. *Jurnal Of Retailing*, 500-517.
- Defani, V., & Rizko, R. A. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain In Customer Value (PGCV). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi, Vol.2, No 2*, 24-29.
- Deo, P. E., Sanjaya, R., & Linda. (2017). Aanalisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Mmenggunakan Metode E-Servqual dan IPA. *Journal of Accounting and Business Studies*.
- Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003). Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales. *Midwest Research to Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education*, 86-87.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Maneggio:Jurnal Ilmiah Magister Manajemen vol, 3. no. 2*, 171-180.
- Haryono, S. (2012). *Metodologi Penelitian Manajemen*. Jakarta.
- Hevner, A. R., March, S. T., & Ram, J. P. (2004). Design Science in Information Systems Research. *MIS Quarterly*, 75-105.
- Iqbal, R. (2021). Penerapan Customer Satisfaction Index dan Analisis Gap. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI)*, 102-108.
- Iriandini, A. P., Yulianto, E., & Mawardi, M. K. (2015). Pengaruh Customer Relationship Manaegement (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.

- Kalankesh, d. (2019). Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review. *GMJ.2020;9:e1686*.
- Kesuma, D. P. (2014). Analisis Pengukuran Layanan Web Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan Servqual. *Jurusan Sistem Informasi*.
- Kim, M., Kim, J.-H., & Lennon, S. J. (2006). Online service attributes available on apparel retail web sites: an E-S-QUAL approach. *Managing Service Quality*.
- Lemeshow, S., Jr, D. H., Klar, J., & Lwangga, S. (1990). *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Li, H., & Suomi, R. (2009). A Proposed Scale for Measuring E-service Quality . *Science and Technology*.
- Ningsih, T. W., Hermawansyah, A., & Setyaningsih, E. (2020). Online Academic Information System (SIAO) Analysis of Balikpapan State Polytechnic Student Satisfaction Using the CSI Framework. *j-sim : Jurnal Sistem Informasi*.
- Riri, T., Sari, R. P., & Rusi, I. (2022). Pengukuran Kualitas Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Service Quality dan Model Kano. *Coding Jurnal Komputer dan Aplikasi Vol. 10, No. 03*.
- Sambagia, N. L., Wahyudi,, T., & Djanggu, N. H. (2021). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Kota Singkawang Menggunakan Metode Service Quality, Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis. *Jurnal TIN Universitas Tanjungpura vol. 5 no. 1, 76-87*.
- Sancoko, B. (2011). Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 43-51.
- Setiani, P., Junaedi, I., Sianipar, A. Z., & Yasin, V. (2021). Perancangan sistem informasi pelayanan penduduk berbasis website di rw 010 Kelurahan Keagungan Kecamatan Tamansari - Jakarta Barat. *Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta*, 20-35.
- Siahaan, S. D., & Agustini, F. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index. *Journal of Business and Economics Research (JBE) Vol. 2, No.1, 13-19*.
- Sudyasjayant, C., & Setiobudi, A. (2018). Dimensi Kualitas Layanan Pada Online Travel Agencies Di Indonesia. *Sustainable Tourism Industry for Economic Development*.

- Tina, N. A., & Furqoniah, F. (2022). Pengaruh Karakteristik Kewirausahaan, Locus Of Control dan Gender Terhadap Keberhasilan Usaha Pada Home-Based Nnew Ventures di Kkelurahan Api-Api Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi, dan Kewirausahaan Vol 2 No. 3*, 335-346.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan. vol. 2., No. 1*, 29-41.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris Vol.4 No.1*, 38-45.
- Yulianto, A. D. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC). *Perbanas*.
- Yuwono, H., & Yuwana, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko King di Malang. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 331-346.