

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Direktorat Jenderal Pencatatan Kependudukan dan Pencatatan Sipil, “Distribusi Penduduk Indonesia Per Juni 2021: Jabar Terbanyak, Kaltara Paling Sedikit, 2021,” 2021. <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/809/distribusi-penduduk-indonesia-per-juni-2021-jabar-terbanyak-kaltara-paling-sedikit>.
- [2] Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Karawang, “Tugas Pokok dan Fungsi.” <https://dukcapil.karawangkab.go.id/profil/tugas-pokok-dan-fungsi>.
- [3] D. K. D. P. S. K. Banyumas, “Sistem pelaporan kematian berbasis nomor induk kependudukan dengan teknologi informasi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten banyumas,” pp. 1–20, 2018.
- [4] Sukur Suleman, “Kualitas pelayanan e-ktip di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten halmahera selatan,” *Adm. Publik*, vol. 5, no. 1, pp. 1–13, 2019.
- [5] Angraini and N. Hermaini, “Analisis Kualitas Layanan Opac Terhadap Kepuasan,” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 67–72, 2018.
- [6] E. Nabila, M. Ariyanti, and D. Sumrahadi, “Analisis Kualitas Pelayanan Online (E-Servqual) Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada Bhinneka.com,” vol. 5, no. 1, pp. 141–151, 2018.
- [7] U. Brawijaya, F. I. Administrasi, J. Ilmu, A. Publik, and M. A. Pemerintahan, “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Provinsi Jawa Tengah,” pp. 1–13, 2022.
- [8] A. P. Rahayu, H. B. Santoso, and S. Rahayuningsih, “Analisa Kepuasan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan E-Servqual,” *JATI UNIK J. Ilm. Tek. dan Manaj. Ind.*, vol. 2, no. 1, p. 55, 2019, doi: 10.30737/jatiunik.v2i1.387.

- [9] A. Angraini and N. Hermaini, "Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 67–72, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal.uinsuska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/5017>.
- [10] Z. A. Zulkifly, N. Brasit, M. S. Alhaqqi, and S. Adelia, "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual," *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Inform.)*, vol. 19, no. 1, pp. 61–79, 2022, doi: 10.26487/jbmi.v19i1.21337.
- [11] B. D. Prasetyo *et al.*, "Sistem Monitoring Bimbingan Mahasiswa Dengan Menggunakan Metode Service Quality," pp. 118–122.
- [12] S. Nurasih and A. N. Rahman, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kantor Desa Peusar Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang)," vol. 04, no. 01, pp. 19–29, 2022.
- [13] R. F. K. A. Citra Wiguna, Dwi Mustika Kusumawardani, "Implementasi Metode Webqual 4.0 Pada Pengukuran Kualitas Layanan Website Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Teknol. Rekayasa*, vol. 3, pp. 1–10, 2021.
- [14] M. M. A. Rohandi, E. T. Gumelar, and L. Sevriana, "Website Quality 4.0 on Admission of New Students (PMB) at Higher Education," vol. 409, no. SoRes 2019, pp. 9–12, 2020, doi: 10.2991/assehr.k.200225.003.
- [15] M. Marliyah, M. Ridwan, and A. K. Sari, "The effect of e-Service quality on qatisfaction and its impact on customer loyalty of mobile banking users," *Budapest Int. Res. Critics Inst. Humanit. Soc. Sci.*, vol. 4, no. 2, pp. 2717–2729, 2021.
- [16] R. Swandaru, "Zakat Management Information System: E-Service Quality and Its Impact on Zakat Collection in Indonesia," *Int. J. Zakat*, vol. 4, no. 2, pp. 41–72, 2019, doi: 10.37706/ijaz.v4i2.190.
- [17] A. R. Wulan, "Pengertian Dan Esensi Konsep," *J. FPMIPA Univ. Pendidik. Indones.*, pp. 1–12, 2007, [Online]. Available: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34534033/pengertian_

asesmen.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1506371598&Signature=owWzr%2FX4u4L9qbWm0yLXpyEQrsk%3D&response-content-disposition=inline%3Bfilename%3DPENGERTIAN_DAN_ESENSI_KONSE.

- [18] Undang-Undang Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Dengan,” vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2017.
- [19] T. M. Fuadi and Irdalisa, “Covid 19: Antara Angka Kematian dan Angka Kelahiran,” *J. Sociol. Agama Indones.*, vol. 1, no. 3, pp. 199–211, 2020, doi: 10.22373/jsai.v1i3.767.
- [20] E. Septiarini, “Pengaruh Kualitas Produk Activewear Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Elektronik (E-servqual) Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Generasi Z di Kota Cimahi),” vol. 19, no. 1, pp. 59–76, 2022.
- [21] P. P. Covid-, J. Burhanudin, A. Noviana, and P. Juliawati, “Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan Vokasi Swasta,” vol. 7, no. 2, pp. 100–105, 2021.
- [22] G. W. Billyarta and E. Sudarusman, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy,” *J. Optim.*, vol. 18, no. 1, pp. 41–62, 2021.
- [23] D. Winarso, R. Asrianto, and I. Al Rasyid, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Learning Management System (Lms) Ujian Online Menggunakan Metode E-Servqual,” *J. Softw. Eng. Inf. Syst.*, vol. 2, no. 1, pp. 80–85, 2022.
- [24] H. Abdurahman and A. R. Riswaya, “Aplikasi Pinjaman Pembayaran Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti STMIK Mardira Indonesia, Bandung,” *J. Comput. Bisnis*, vol. 8, no. 2, pp. 61–69, 2014.
- [25] N. Karim and H. Wahyu, “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi,” *PUBLIKA J. Ilmu*

- Adm. Publik*, vol. 6, no. 2, pp. 135–150, 2020, doi: 10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964.
- [26] J. Manajemen, S. Informasi, S. Amalia, S. Assegaff, and X. Sika, “Analisis Kualitas Website Metode Webqual 4 . 0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa),” vol. 1, pp. 35–50, 2021.
- [27] A. T. Purwanto, D. V. Vantika, and U. P. Madiun, “Analisis Kepuasan Pengguna Website Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun Dengan Menggunakan Metode Pieces,” *Semin. Nas. Has. Penelit. Pengabdi. Masy. Bid. Ilmu Komput.*, pp. 111–118, 2022.
- [28] V. F. Dr. Vladimir, *Resarch Methods for Business*, vol. 1, no. 69. 1967.
- [29] D. Saputra, “Pengaruh Manfaat, Modal, Motivasi, dan Edukasi Terhadap Minat Berinvestasi di Pasar Modal (Studi pada Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Balikpapan),” *Futur. J. Manaj. dan Akunt.*, vol. 5, no. 2, pp. 178–190, 2018, [Online]. Available: <http://jurnal.uniyap.ac.id/jurnal/index.php/future/article/view/406>.
- [30] M. I. Rosyid, M. Ariyanty, and K. Kusumahadi, “Pengaruh E-Servqual dan Kepuasan Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BCA Di Bandung,” *E-Proceeding Manag.*, vol. 6, no. 3, pp. 5557–5566, 2019.
- [31] A. Wibisono, R. A. Destryana, and A. Ghufrony, “Pelatihan Partial Least Square (PLS) Bagi Mahasiswa,” *J. ABDIRAJA*, vol. 4, no. 2, pp. 24–30, 2021, doi: 10.24929/adr.v4i2.1542.
- [32] W. Widhiarso, “Berkenalan dengan Varibel Laten,” pp. 1–2, 2010, [Online]. Available: http://widhiarso.staff.ugm.ac.id/files/widhiarso_2001_-_berkenalan_dengan_varibel_laten.pdf.
- [33] N. Kusumawati, F. Marisa, I. D. Wijaya, F. T. Informatika, and U. W. Malang, “Prediksi Kurs Rupiah Terhadap Dollar Amerika Dengan Menggunakan Metode Regresi Linear,” *J. Infoomatika Merdeka Pasuruan*, vol. 2, no. 3, pp. 45–56, 2017.
- [34] M. Qamal, “Peramalan Tingkat Penyebab Kematian Bayi Dengan Metode Regresi Linear Berganda,” *TECHSI - J. Tek. Inform.*, no. Vol 9, No 1 (2017),

- pp. 14–29, 2017, [Online]. Available: <http://ojs.unimal.ac.id/techsi/article/view/204/186>.
- [35] A. Rifai, “Partial Least Square-Structural Equation Modeling (Pls-Sem) Untuk Mengukur Ekspektasi Penggunaan Repositori Lembaga (Pilot Studi Di Uin Syarif Hidayatullah Jakarta),” *Al-Maktabh*, vol. 14, pp. 56–65, 2015.
- [36] N. Azizah A and M. R. Hidayat, “Analisis E-Servqual Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Aplikasi Bsi Mobile,” *Dialekt. J. Ekon. dan Ilmu Sos.*, vol. 7, no. 1, pp. 63–72, 2022, doi: 10.36636/dialektika.v7i1.1160.
- [37] K. Osborn and B. L. White, “Analisa Faktor Optimalisasi Golden Age Anak Usia Dini Studi Kasus Kota Cilegon,” vol. 4, no. 1, pp. 48–56, 2018.
- [38] M. S. Joseph F. hair, G. Thomas M. Hult, Cristian M.Ringle, *Partial least squares structural equation modeling with R*, vol. 21, no. 1. 2016.
- [39] U. M. D. E. C. D. E. Los, *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian. .*
- [40] O. M. Trisnawati and S. Fahmi, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang),” *J. Manaj. dan Bisnis Indones.*, vol. 4, no. 2, pp. 174–184, 2017, doi: 10.31843/jmbi.v4i2.116.
- [41] F. Husni, D. Kurniadi, V. Y. Kawangung, and P. Rahmawati, “The Influence of Career Development, Competence, Work Motivation, Job Satisfaction, Against the Performance of Health Service Employees in Bintan Regency,” *Conf. Ser.*, vol. 3, no. 2, pp. 67–74, 2021, doi: 10.34306/conferenceseries.v3i2.464.
- [42] M. S. Willy Abdillah, Dr. and M. Prof. Dr. Jogiyanto Hartono, *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. ANDI, 2015.
- [43] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and A. Malhotra, “E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality,” *J. Serv. Res.*, vol. 7, no. 3, pp. 213–233, 2005, doi: 10.1177/1094670504271156.

- [44] J. Yoo and M. Park, “The effects of e-mass customization on consumer perceived value, satisfaction, and loyalty toward luxury brands,” *J. Bus. Res.*, vol. 69, no. 12, pp. 5775–5784, 2016, doi: 10.1016/j.jbusres.2016.04.174.