

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. Wahyudiyono, “Implikasi Penggunaan Internet terhadap Partisipasi Sosial di Jawa Timur,” *J. Komunika J. Komunikasi, Media dan Inform.*, vol. 8, no. 2, p. 63, 2019, doi: 10.31504/komunika.v8i2.2487.
- [2] R. Sastra Sasmita, “Pemanfaatan Internet Sebagai Sumber Belajar,” *J. Pendidik. Dan Konseling*, vol. 2, no. 1, pp. 99–103, 2020.
- [3] A. SAJIATMOJO, “Penggunaan E-Learning Pada Proses Pembelajaran Daring,” *Teach. J. Inov. Kegur. dan Ilmu Pendidik.*, vol. 1, no. 3, pp. 229–235, 2021, doi: 10.51878/teaching.v1i3.525.
- [4] R. Mubarak, “Perpustakaan Digital Sebagai Penunjang Pembelajaran Jarak Jauh,” *Al-Rabwah*, vol. 15, no. 01, pp. 16–25, 2021, doi: 10.55799/jalr.v15i01.72.
- [5] H. Sulistiani, A. R. Isnain, I. Yasin, E. Delisa Mega, A. Virgilia, and A. Akbar, “Penerapan Dan Pelatihan Perpustakaan Digital Pada Smk N 1 Padang Cermin,” *J. Widya Laksmi J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 2, no. 2, pp. 82–87, 2022, doi: 10.59458/jwl.v2i2.38.
- [6] Institut Teknologi Telkom Purwokerto, “Sejarah.” <https://dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id/index.php?p=sejarah> (accessed Jul. 21, 2023).
- [7] A. Ayu *et al.*, “Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik (E-SERVQUAL): Berfokus pada Website ZuBlu,” *Kumpul. Artik. Mhs. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 12, no. 1, pp. 86–94, 2023, [Online]. Available: <https://www.zubludiving.com/>
- [8] M. A. Algiffary and T. Sutabri, “ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN E-LAPKIN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL PADA PEMERINTAH KOTA PALEMBANG,” *Ris. Tek. Inform. dan Komput.*, vol. 5, no. 1, pp. 21–31, 2023.
- [9] S. Fatonah, Kusri, and A. Nasiri, “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode Zone Of Tolerance,” *Pemodelan Arsit. Sist. Inf. Perizinan Menggunakan Kerangka Kerja Togaf Adm*, vol. 4, no. 1, p. (halaman 2), 2018.

- [10] E. Nabila, M. Ariyanti, and ..., "Analisis Kualitas Pelayanan Online (E-Servqual) Menggunakan Metode Importance Perormance Analysis Pada Bhinneka. Com," *eProceedings ...*, vol. 5, no. 1, pp. 141–151, 2018, [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/6332%0Ahttps://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/download/6332/6310>
- [11] A. Anwarudin, A. Fadlil, and A. Yudhana, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap," *Resist. (Elektronika Kendali Telekomun. Tenaga List. Komputer)*, vol. 5, no. 1, p. 85, 2022, doi: 10.24853/resistor.5.1.85-96.
- [12] H. Baber, "E-SERVQUAL and its impact on the performance of Islamic Banks in Malaysia from the customer's perspective," *J. Asian Financ. Econ. Bus.*, vol. 6, pp. 169–175, Jan. 2019, doi: 10.13106/jafeb.2019.
- [13] N. Padungyos, C. Nuangjamnong, and K. Dowpiset, "Effects of Service Quality that Leads to Word of Mouth (WOM) A Case Study of Coffee Shop in Bangkok, Thailand," *SSRN Electron. J.*, no. May, 2021, doi: 10.2139/ssrn.3787560.
- [14] N. Ningsi, Gusnawati, and N. Z, "Layanan E- Government Menggunakan Metode Servqual ( Studi Kasus Kantor Samsat Kolaka)," *J. Sci. Eng.*, vol. 4, no. 28, pp. 10–18, 2021.
- [15] Y. Zhong and H. Cheol Moon, "What Drives Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Fast-Food Restaurants in China? Perceived Price, Service Quality, Food Quality, Physical Environment Quality, and the Moderating Role," *Mdpi*, vol. 9, no. 4, pp. 1–16, 2020.
- [16] C. Wiguna, D. M. Kusumawardani, and R. F. Kusuma Adjie, "Implementasi Metode WebQual 4.0 pada Pengukuran Kualitas Layanan Website Perpustakaan Perguruan Tinggi," *JTERA (Jurnal Teknol. Rekayasa)*, vol. 6, no. 1, p. 115, 2021, doi: 10.31544/jtera.v6.i1.2021.115-120.
- [17] B. Al Kurdi, M. Alshurideh, and A. Alnaser, "The impact of employee satisfaction on customer satisfaction: Theoretical and empirical

- underpinning,” *Manag. Sci. Lett.*, vol. 10, no. 15, pp. 3561–3570, 2020, doi: 10.5267/j.msl.2020.6.038.
- [18] A. N. Nawafil, R. E. Supeni, and R. Rusdiyanto, “Kepuasan Nasabah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember Atas Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember,” *Growth*, vol. 20, no. 1, p. 237, 2022, doi: 10.36841/growth-journal.v20i2.1956.
- [19] A. Parasuraman, “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.
- [20] V. Handrianus Pranatawijaya, Widiatry, R. Priskila, and P. Bagus Adidyana Anugrah Putra, “Pengembangan Aplikasi Kuesioner Survey Berbasis Web Menggunakan Skala Likert dan Guttman Viktor,” *J. Sains dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.
- [21] J. W. Creswell and J. David Creswell, *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approches*, no. 2. 2018. [Online]. Available: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=PT%0Ahttp://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52012PC0011:pt:NOT>
- [22] N. Suryani, Ms. Jailani, and N. Suriani, “Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan,” *IHSAN J. Pendidik. Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 24–36, 2023, [Online]. Available: <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- [23] U. Sekaran, *Reasearch Metdhods for Business*, no. Mi. 2003.
- [24] Budiyanto, “SPSS Adalah – Pengertian, Sejarah, Fungsi, Kepanjangan,” *Encycl. Tour. Manag. Mark.*, pp. 228–231, 2023, doi: 10.4337/9781800377486.spss.
- [25] A. Y. Widowati and C. Budihartanti, “Traveloka Dengan Menerapkan Metode Tam ( Technology Acceptance Model),” vol. 6, no. 2, pp. 109–116, 2019.
- [26] I. Sanjaya, “Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo

- Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 Ministry of Communication and Information Website Quality Measurement Based on Webqual 4.0 Method,” *J. Penelit. IPTEK-KOM*, vol. 14, no. 1, pp. 1–14, 2012, [Online]. Available: [www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id)
- [27] E. Damayanti, S. Kantun, and Tiara, “Pengaruh Penggunaan Google Classroom terhadap Kemandirian Belajar Siswa Kelas XII IPS SMA Negeri Ambulu Jember,” *J. Ilm. Profesi Pendidik.*, vol. 7, no. 1, pp. 62–68, 2022, doi: 10.29303/jipp.v7i1.350.
- [28] F. Septa, A. Yudhana, and A. Fadlil, “Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi,” *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 9, no. 2, p. 157, 2019, doi: 10.21456/vol9iss2pp157-164.
- [29] C. Ermawati and A. W. Sidiq, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Nasabah Pt Bank Mandiri (Persero) Tbk Kcp Kendal Boja,” *Solusi*, vol. 19, no. 3, p. 211, 2021, doi: 10.26623/slsi.v19i3.4062.
- [30] G. Mardiatmoko, “Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda [*Canarium Indicum L.*],” *BAREKENG J. Ilmu Mat. dan Terap.*, vol. 14, no. 3, pp. 333–342, 2020.
- [31] R. Zullaihah and H. A. Setyawati, “Analisis Pengaruh Iklan, Identitas Merek, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang,” *J. Ilm. Mhs. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 3, no. 1, pp. 169–184, 2021, doi: 10.32639/jimmba.v3i1.774.
- [32] M. Kakisina and Y. Lego, “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Makanan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Kembali Pada Pelanggan Kfc Cabang Kakialy Di Ambon,” *J. Manajerial Dan Kewirausahaan*, vol. 3, no. 4, p. 1118, 2021, doi: 10.24912/jmk.v3i4.13507.
- [33] A. Muhammad Irfan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas yang diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan,” *Carbohydr. Polym.*, vol. 6, no. 1, pp. 5–10, 2019.
- [34] G. Anuraga, A. Indrasetyaning, and M. Athoillah, “Pelatihan Pengujian

- Hipotesis Statistika Dasar Dengan Software R,” *BUDIMAS*, vol. 03, no. 02, pp. 327–334, 2021.
- [35] D. Cynthia, H. Hermawan, and A. Izzuddin, “Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian,” *Publik J. Manaj. Sumber Daya Manusia, Adm. dan Pelayanan Publik*, vol. 9, no. 1, pp. 104–112, 2022, doi: 10.37606/publik.v9i1.256.
- [36] R. S. Putri, S. Astiti, and R. N. S. Amriza, “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd.Id Menggunakan Metode E-Servqual,” *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 6, no. 2, p. 1207, 2022, doi: 10.30865/mib.v6i2.3893.
- [37] D. Diana, “Penerapan Metode E-Servqual Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi,” *J. Ilm. Matrik*, vol. 17, no. 1, pp. 43–52, 2015.