

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Anggraeni, F. C. Harum, G. F. Ramadhan, and I. Sugiyarto, “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Website J&T Dengan Menggunakan Metode Webqual,” *J. Teknol. Inform. dan Komput.*, vol. 8, no. 1, pp. 260–271, 2022, doi: 10.37012/jtik.v8i1.825.
- [2] T. A. Kinaswara, N. R. Hidayati, and F. Nugrahanti, “Rancang Bangun Aplikasi Inventaris Berbasis Website Pada Kelurahan Bantengan | Kinaswara | Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (SENATIK),” *Pros. Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 2, no. 1, pp. 71–75, 2019, [Online]. Available: <http://prosiding.unipma.ac.id/index.php/SENATIK/article/view/1073>.
- [3] A. A. Ihsan, U. Hidayati, and M. Mardinawati, “Analisis Kualitas Website Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis,” *Keunis*, vol. 10, no. 2, p. 29, 2022, doi: 10.32497/keunis.v10i2.3519.
- [4] Z. Fanani, N. B. Puspitasari, A. Susanty, A. R. Andini, and R. Rumita, “Analisis Logistic Service Quality untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman JNE Express,” *J@ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 15, no. 2, pp. 73–81, 2020.
- [5] M. R. M. AKBAR, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA),” *Bitkom Res.*, vol. 63, no. 2, pp. 1–3, 2018, [Online]. Available: http://forschungsunion.de/pdf/industrie_4_0_umsetzungsempfehlungen.pdf %0Ahttps://www.dfki.de/fileadmin/user_upload/import/9744_171012-KI-Gipfelpapier-online.pdf%0A<https://www.bitkom.org/sites/default/files/pdf/Presse/Anhaenge-an-PIs/2018/180607-Bitkom>.
- [6] M. Jazuli, D. Samanhudi, and H. Handoyo, “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Di Pt. Xyz,” *Juminten*, vol. 1, no. 1, pp. 67–75, 2020, doi: 10.33005/juminten.v1i1.16.
- [7] T. S. Safira Wulandari Devianarko, Sulistiowati, “Pengaruh kualitas

- layanan website sicepat ekspres dengan metode webqem terhadap kepuasan pengguna,” vol. 27, no. 2, pp. 58–67, 2022.
- [8] W. Zuo, W. Bai, W. Zhu, X. He, and X. Qiu, “Changes in service quality of sharing accommodation: Evidence from airbnb,” *Technol. Soc.*, vol. 71, no. July, p. 102092, 2022, doi: 10.1016/j.techsoc.2022.102092.
- [9] W. S. Fatmala, Suprpto, and A. Rachmadi, “Analisis kualitas layanan website e-commerce berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (ipa),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 1, pp. 175–183, 2018.
- [10] N. W. A. Jusiani, N. P. R. Fitriani, P. B. Sagita, N. Dewi, and ..., “ANALISIS KUALITAS JASA PENGIRIMAN BARANG MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI PT. PELNI CABANG AMBON,” *Simdos.Unud.Ac.Id*, vol. 1, no. November, pp. 1278–1286, 2021.
- [11] H. Balouei Jamkhaneh, R. Shahin, and G. L. Tortorella, “Analysis of Logistics 4.0 service quality and its sustainability enabler scenarios in emerging economy,” *Clean. Logist. Supply Chain*, vol. 4, no. November 2021, p. 100053, 2022, doi: 10.1016/j.clscn.2022.100053.
- [12] I. Aditya Mileniawan and I. Santoso, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sicepat Bangkinang,” *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 2, no. 1995, pp. 579–584, 2022.
- [13] R. N. Afiani Kamil and A. Yoraeni, “Analisis Kualitas Website Sicepat Ekspres Dengan Metode Webqual 4.0,” *Ijns.org Indones. J. Netw. Secur.*, vol. 11, no. 2, pp. 100–100, 2022.
- [14] S. W. Hati and A. Juliati, “Analisis Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (Jne),” *J. AKUNTANSI, Ekon. dan Manaj. BISNIS*, vol. 7, no. 2, pp. 240–249, 2019, doi: 10.30871/jaemb.v7i2.1592.
- [15] E. Nabila, M. Ariyanti, and ..., “Analisis Kualitas Pelayanan Online (E-Servqual) Menggunakan Metode Importance Performance 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>.
- [16] Alfian and R. Susanti, “Jurnal Economina,” *J. Econ.*, vol. 2, no. 2, pp. 3–4, 2023.
- [17] A. Rochman, M. I. Hanafri, and A. Wandira, “Implementasi Website Profil SMK Kartini Sebagai Media Promosi dan Informasi Berbasis Open Source,” *Acad. J. Comput. Sci. Res.*, vol. 2, no. 1, pp. 46–51, 2020, doi: 10.38101/ajcsr.v2i1.272.
- [18] D. Pranasari and A. N. Sidqi, “Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius,” *J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 18, no. 02, pp. 12–31, 2021, doi: 10.36406/jam.v18i02.438.
- [19] F. Ulum and R. Muchtar, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay,” *J. Tekno Kompak*, vol. 12, no. 2, p. 68, 2018, doi: 10.33365/jtk.v12i2.156.
- [20] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, “Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online,” *J. Sains dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.
- [21] D. S. Purba, L. Saragih, T. Sipayung, and W. J. Tarigan, “Pendampingan penyusunan laporan keuangan bumrag anyar lestari,” vol. 4, no. 2, pp. 3997–4004, 2023.
- [22] M. Helmiawan, Y. Akbar, and Y. Y. Sofian, “Evaluasi dan Uji Kualitas Website dengan Metode Webqual (Studi Kasus: STMIK Sumedang),” *J. Inf. Technol.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–4, 2019, doi: 10.47292/joint.v1i1.5.
- [23] Fabiana Meijon Fadul, “PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN (SERVICE QUALITY) PADA LAYANAN KURIR MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

- (IPA), DAN SERVICE BLUEPRINT (STUDI KASUS JNE CABANG REMBANG),” 2019.
- [24] R. M. Firdhausa, I. Baihaqi, and D. S. Ardiantono, “Evaluasi Kualitas Pelayanan Last-Mile Logistic pada JNE Express,” *J. Tek. ITS*, vol. 10, no. 1, 2021, doi: 10.12962/j23373539.v10i1.60421.
- [25] B. Prasetyo and F. Ekonomi, “Analisis Kualitas Layanan Terhadap,” vol. 2, no. 2, pp. 103–116, 2022, [Online]. Available: http://repositori.lapan.go.id/1150/1/Bunga_Rampai_Igif_G._P_Hal.28-38_2019.pdf.
- [26] 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.
- [27] B. A. Wisudaningsi, I. Arofah, and K. A. Belang, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Linear Berganda,” *Statmat J. Stat. Dan Mat.*, vol. 1, no. 1, pp. 103–116, 2019, doi: 10.32493/sm.v1i1.2377.
- [28] P. E. T. Loyalitas *et al.*, “Disusun dan diajukan oleh CONNY A012211067,” 2022.
- [29] M. M. E-servqual, “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Indodax Dengan Menggunakan Metode E-Serqual Dan Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Ilm. Komputasi*, vol. 20, no. 3, pp. 425–433, 2021, doi: 10.32409/jikstik.20.3.2735.