

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. S. S. R. Muh. S. U. Alfiani Didin, “Perpustakaan Elektronik (e-Library) Dalam Menunjang Pembelajaran Taruna Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar,” *Jurnal Venus*, vol. 07, no. 14, 2019, Accessed: May 22, 2023. [Online]. Available: <https://jurnal.pipmakassar.ac.id/index.php/vns/article/view/248/150>
- [2] D. Persetujuan Bersama, “Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia”.
- [3] E. P. Utomo, “Digitalisasi Koleksi Local Content di Perpustakaan Perguruan Tinggi,” *Pustakaloka*, vol. 11, no. 1, pp. 100–113, Jun. 2019, Accessed: Jun. 07, 2023. [Online]. Available: <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/pustakaloka/article/view/1514>
- [4] “Statistik Perkembangan Perpustakaan - Perpunas RI.” Accessed: Jun. 24, 2023. [Online]. Available: <https://simpus.mkri.id/statistik-perkembangan-perpustakaan>
- [5] Mubarok Ramdanil, “Perpustakaan Digital Sebagai Penunjang Pembelajaran Jarak Jauh,” *Al-Rabwah*, vol. 15, no. 01, 2021, Accessed: May 22, 2023. [Online]. Available: <https://jurnal.staiskutim.ac.id/index.php/al-rabwah/article/view/72/48>
- [6] “Kegemaran Membaca Penduduk Indonesia Masuk Kategori Sedang.” Accessed: Jun. 06, 2023. [Online]. Available: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/02/04/kegemaran-membaca-penduduk-indonesia-masuk-kategori-sedang>
- [7] Hervinda Raana Oktaviani and Eri Puspita Rosana, “Kualitas Layanan sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan,” vol. 3, no. 2, 2019, doi: 10.18326/pustabiblia.v3i2.159-174.
- [8] Glaudensius Whimphie Billyarta, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-SERVQUAL) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Market Place Shopee di Sleman DIY,” *OPTIMAL*, vol. 18, pp. 41–62, 2021, Accessed: Jan. 15,

2024. [Online]. Available: <https://jurnal.stieieu.ac.id/index.php/opt/article/view/193/144>
- [9] B. N. A. M. A. S. Zulkifly Zulfina, “Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual,” *JBMI*, vol. 19, no. 01, 2022, Accessed: May 27, 2023. [Online]. Available: <http://journal.unhas.ac.id/index.php/jbmi/article/view/21337/8307#>
- [10] G. Dwi Saraswati dan Fenni Agustina, “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Indodax dengan Menggunakan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)”, doi: 10.32409/jikstik.20.3.2735.
- [11] L. I. Amalia, “Analisis Elektronik Service Quality (E-SERVQUAL) Untuk Mengukur Customers Satisfaction Index (CSI) Toko Online Shopee (Studi Kasus : Pelanggan Toko Online Shopee),” *Prosiding Seminar Nasional & Call For Paper*, vol. 0, no. 0, pp. 309–315, Jun. 2019, Accessed: May 28, 2023. [Online]. Available: <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/snep/article/view/2028>
- [12] “Analisis Pengaruh E-Kepuasan Pelanggan Terhadap E-Loyalitas Pelanggan KAI Access Berdasarkan E-Servqual Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang | Prosiding Sentrinov (Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif).” Accessed: May 28, 2023. [Online]. Available: <http://proceeding.sentrinov.org/index.php/sentrinov/article/view/196>
- [13] G. A. A. S. Leonov Rianto, “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik X Menggunakan Aplikasi E-SERVQUAL Berbasis WEB,” *Jurnal Riset Kefarmasian Indonesia*, vol. 1, 2019, Accessed: May 28, 2023. [Online]. Available: <http://jurnalfarmasi.or.id/index.php/jrki/article/view/52>
- [14] M. W. S. M. R. Apit Priatna, “Analisis Kepuasan Karyawan dan Pelanggan Aplikasi Gramedia Go Menggunakan Pendekatan Electronic Service Quality (E-Servqual),” *Seminar Nasional: Inovasi & Adopsi Teknologi 2021 “Implementasi Cybersecurity pada Operasional Organisasi,”* 2021, Accessed: May 28, 2023. [Online]. Available: <https://e-journal.rosma.ac.id/index.php/inotek/article/view/127/154>

- [15] H. Baber, "E-SERVQUAL and Its Impact on the Performance of Islamic Banks in Malaysia from the Customer's Perspective," *Hasnan Baber / Journal of Asian Finance*, vol. 6, pp. 169–175, 2019, doi: 10.13106/jafeb.2019.vol6.no1.169.
- [16] R. Yusuf, H. Hendrayati, R. Dewi, and J. Nurdin, "E-Servqual: How E-Servqual Can Influence E-Satisfaction in Shopee," *Proceedings of the 5th Global Conference on Business, Management and Entrepreneurship (GCBME 2020)*, vol. 187, pp. 380–384, Sep. 2021, doi: 10.2991/AEBMR.K.210831.075.
- [17] R. Fauziyah, Y. Rohayati, and B. Hera Sagita, "Integrating e-servqual and kano model to improve adorable projects website service quality," *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, vol. 3, pp. 98–106, 2019, doi: 10.30656/jsmi.v3i2.1505.
- [18] D. A. TN Himmah, "Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Tulungagung," *Kajian Perpustakaan dan Informasi*, 2019, Accessed: Jun. 10, 2023. [Online]. Available: <http://journal2.um.ac.id/index.php/bibliotika/article/view/11595/5024#>
- [19] "Layanan dan Fasilitas Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik | Inspirasi Manajemen Pendidikan." Accessed: Jun. 10, 2023. [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/inspirasi-manajemen-pendidikan/article/view/36864>
- [20] "Mengenal Lebih Dekat Istilah Digital Services - #DigitalBisa." Accessed: Jul. 04, 2023. [Online]. Available: <https://digitalbisa.id/artikel/mengenal-lebih-dekat-istilah-digital-services-z4zRW>
- [21] Y. R. M Allo, "Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Jasa Perbankan Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusat," 2020, Accessed: Jul. 04, 2023. [Online]. Available: <http://journal.ildikti9.id/Ekonomika/index>
- [22] A. F. D. N. Komharudin, "Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Metode E-Servqual Untuk Mengetahui Kepuasan Konsumen e-commerce Shopee Pada Masyarakat Kota Sukabumi," *Jurnal Ilmiah Akutansi dan Keuangan*, vol.

- 04, 2021, Accessed: Jun. 10, 2023. [Online]. Available: <http://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue/article/view/643/278#>
- [23] S. Rubayati, “Analisis Kualitas Layanan e.commerce HNI.ID Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-servqual,” *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 6, no. 2, pp. 205–212, 2020.
- [24] R. D. Kusumadewi, S. Wulandari, and R. Aurachman, “Perancangan Kebutuhan Layanan E-commerce Magma Apparel Dengan Menggunakan Refined Kano Dan Metode E-servqual,” *eProceedings of Engineering*, vol. 7, no. 2, Aug. 2020, Accessed: Jun. 10, 2023. [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/13162>
- [25] H. Hatta and S. G. R. Rumahorbo, “Analisis Kepuasan Pelanggan E-Commerce Venus Di DKI Jakarta Ditinjau Dari E-Service Quality,” *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, vol. 4, no. 1, pp. 1–10, May 2021, doi: 10.36782/JEMI.V4I1.2148.
- [26] A. V. A. V. S. A. A. H. Fitria Dewi Puspita Anggraini, “Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas,” *BASICEDU*, vol. 6, pp. 6491–6504, 2022, Accessed: Dec. 08, 2023. [Online]. Available: <https://www.jbasic.org/index.php/basicedu/article/view/3206/pdf>
- [27] Andi Quraisy, “Normalitas Data Menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov dan Saphiro-Wilk,” *Journal of Healt, Education, Economics, Science, and Technology*, vol. 03, pp. 7–11, 2020.
- [28] N. Sudariana and M. M. Yoedani, “Analisis Statistik Regresi Linier Berganda.”
- [29] Sitompul Irma Sari, “Memahami Uji F (Uji Simultan) Dalam Regresi Linier – Accounting.” Accessed: Jan. 14, 2024. [Online]. Available: <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-f-uji-simultan-dalam-regresi-linear/>

- [30] A. Ayu *et al.*, “Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik (E-SERVQUAL): Berfokus pada Website ZuBlu,” 2023. [Online]. Available: <https://www.zubludiving.com/>
- [31] “Tampilan Analisis Kualitas Layanan Website id.oriflame.com Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan E-S-QUAL dan E-RecS-QUAL.” Accessed: Jun. 12, 2023. [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/971/372>
- [32] A. Anwarudin, A. Fadlil, A. Yudhana, A. Dahlan Jalan Soepomo, and S. Janturan Yogyakarta, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap,” *RESISTOR (Elektronika Kendali Telekomunikasi Tenaga Listrik Komputer)*, vol. 5, no. 1, pp. 85–96, May 2022, Accessed: Jun. 12, 2023. [Online]. Available: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/resistor/article/view/12638>
- [33] H. E. Hastuti, “Analisis Kualitas Pelayanan Situs Belanja Online Dengan Pendekatan Model Kano Berdasarkan Dimensi E-Servqual Pada Bukalapak,” Jul. 2021.
- [34] A. Hendra Manyu, A. Agus, M. T. Suhendra, S. Wulandari, K. Kunci, and A. Kebutuhan, “Rancangan Atribut Website Bearpath Menggunakan Metode Integrasi E-servqual Dan Kano,” *eProceedings of Engineering*, vol. 6, no. 2, Aug. 2019, Accessed: Jun. 12, 2023. [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/10949>
- [35] M. W. Ira Nuriya Santi*, “Pengaruh E-Servqual Terhadap E-Loyalty Pada Pelanggan Traveloka,” *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, vol. 07, pp. 120–124, 2020, Accessed: Jun. 12, 2023. [Online]. Available: <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/e-JEBAUJ/article/view/18429/8588>
- [36] Y. Putri, “Penerapan Model E-Servqual Dalam Manajemen Kualitas di E-Commerce Blibli.com,” 2021. Accessed: Jun. 12, 2023. [Online]. Available: <http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/123456789/14478>

- [37] C. Conny, “Pengaruh e-Servqual Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT. Social Bella Indonesia (SITUS WEB SOCIOLLA) Di Kota Makassar,” Nov. 2022.
- [38] “Apa itu Margin Error – Pengertian, Perhitungan dengan Contoh.” Accessed: Jul. 04, 2023. [Online]. Available: <https://lp2m.uma.ac.id/2022/01/27/apa-itu-margin-error-pengertian-perhitungan-dengan-contoh/>
- [39] J. Fakultas, P. Manajemen, F. Pascasarjana, and K. kunci, “Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Kepemimpinan, Komitmen dan Budaya Kerja Sistem Manajemen Integrasi ISO 9001, ISO 14000 dan ISO 45001 Pada Industri Otomotif,” *Jurnal Produktivitas: Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak*, vol. 6, no. 2, Dec. 2019, doi: 10.29406/JPR.V6I2.1798.
- [40] J. Teknik Informatika, F. Teknik, U. Palangka Raya Kampus UPR Tunjung Nyaho Jl Yos Sudarso, and P. Raya, “Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online,” *Jurnal Sains dan Informatika*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, Dec. 2019, doi: 10.34128/JSI.V5I2.185.
- [41] O. Veza and N. Hernuning, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Online Shop GIC,” *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*, vol. 4, no. 01, pp. 37–44, Mar. 2020, doi: 10.36352/JIK.V4I01.56.
- [42] F. Yusup Program Studi Tadris Biologi and F. Tarbiyah dan Keguruan, “Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif,” *Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan*, vol. 7, no. 1, pp. 17–23, Jul. 2018, doi: 10.18592/TARBIYAH.V7I1.2100.
- [43] H. Sabrina, “Pengaruh Harga dan Emosional Terhadap Keputusan Pembelian Sabun Lifebuoy,” *Jurnal PLANS : Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis*, vol. 12, no. 2, pp. 114–120, Apr. 2018, Accessed: Jun. 13, 2023. [Online]. Available: <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/plans/article/view/9573>