

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Admin, "OJK," 13 Oktober 2022. [Online]. Available: <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40774>. [Accessed 11 July 2023].
- [2] N.Laksana, "Undiksha," 2021. [Online]. Available: <https://repo.undiksha.ac.id/8048/3/1802071015-%20BAB%201%20PENDAHULUAN.pdf>. [Accessed 10 July 2023].
- [3] R. F. Dinata, "Pengaruh E-Servqual Quality Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Aplikasi Shopee," *Universitas Batanghari Jambi*, p. 140, 2021.
- [4] F. F. Ibhara and M. Z. Ibhara, "E-Servqual Analysis of Satisfaction and Loyalty on Tokopedia Consumers in Riau Province," *HIJAB (The International Journal of Applied Business)*, vol. 6, no. 1, pp. 01-16, 2022.
- [5] A. Adriza, G. Agustina and F. Febrian, "E-Servqual effect on E-Customer Satisfaction Batik Industry Hadipriyanto Banyumas," *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, vol. 24, no. 4, pp. 103-111, 2020.
- [6] A. A. S. Maharani, P. A. Swastika and N. L. P. N. S. P. Astawa, "Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Servqual): Berfokus pada Website ZuBlu," *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, vol. 12, no. 1, pp. 86-94, 2023.
- [7] N. P. A. D. Fivianty, N. W. E. Mitriani and I. G. A. Imbayani, "Pengaruh E-Servqual, Kepercayaan, dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian Online Produk Busana Melalui Media Sosial Instagram di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar," pp. 1-6, 2019.
- [8] G. Billyarta and E. Sudarusman, "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy," *Jurnal Optimal*, vol. 18, no. 1, pp. 41-62, 2021.

- [9] R. Fauziyah, Y. Rohayati and B. Sagita, "Integrating e-servqual and kano model to improve adorable projects website service quality," *Jurnal Sistem dan manajemen Industri*, vol. 3, no. 2, p. 98, 2019.
- [10] N. Hayani and S. A. Sukri, "Dimensi E-Servqual dan Dampaknya Terhadap E-Satisfaction Layanan Mobile Banking," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, vol. 7, no. 2, pp. 679-686, 2021.
- [11] Z. N. Risnis and N. A. Solekah, "E-Satisfaction as a Mediating Variable the Influence of E-Service Quality on E-WOM in Linkaja Syariah Users," *Malia: Jurnal Ekonomi Islam*, vol. 14, no. 2, pp. 171-188, 2023.
- [12] D. A. Agustina and D. Krisnaningsih, "Pengaruh Penggunaan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Cabang Jenggolo," *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, vol. 6, pp. 171-191, 2023.
- [13] "Kualitas Layanan Elektronik, Harga Dan Persepsi Manfaat Fitur Go-Pay Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Di Kota Padang," *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, vol. 16, no. 1, pp. 48-56, 2021.
- [14] N. Hidayati, "Pemanfaatan Website Sekolah Sebagai Digital Marketing Di Madrasah Aliyah Unggulan Amanatul Ummah Surabaya," *Jurnal Kependidikan Islam*, vol. XI, no. 1, pp. 111-133, 2021.
- [15] I. M. Iqbal, A. A. Suhendra and W. Tripiawan, "Perancangan Perbaikan Atribut Kebutuhan Pelanggan Pada Website Indihome. co. id Menggunakan Integrasi Kano Model Dan E-servqual (studi Kasus: Pt Telkom Indonesia Witel Bogor)," *eProceedings of Engineering*, vol. 8, no. 5, pp. 7810-7818, 2021.
- [16] "Bab_III.pdf," 2021. [Online]. Available: <https://kc.umh.ac.id/>. [Accessed 3 july 2023].
- [17] M. Faizah, "Pengaruh Kualitas Layanan E-Form Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1," *Universitas Islam Negeri Mataram*, p. 110, 2021.

- [18] A. Ramadhayanti, "Pengaruh Komunikasi Content Marketing Dan Layanan Online Terhadap Motivasi Pembelian," *Journal Feb Unmul*, Pp. 72-81, 2021.
- [19] A. Nurhadi, A. Budiyanto and H. Murtiyoko, "Kualitas Layanan Elektronik Suatu Tinjauan Literatur," *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, vol. v, pp. 308-319, 2022.
- [20] L. A. F. Wicaksono, "Pengaruh Kualitas Layanan E-Banking Bca Terhadap E-Satisfaction Dan E-Loyalty Nasabah," *Universitas Lampung*, p. 77, 2023.
- [21] R. Hakim and K. , "Pengaruh Layanan Pos Giro Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Pamekasan," *Yos Soedarso Economics Journal (YEJ)*, vol. III, no. 1, pp. 35-52, 2021.
- [22] P. R. Damayanti and S. G. Palupi, "Penerapan Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Analisis Kualitas Layanan Transfer Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo," *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, vol. IV, no. 03, pp. 115-125, 2023.
- [23] S. Marwanah and M. S. Shihab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen," *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, vol. IV, no. VII, pp. 2804-2822, 2022.
- [24] P. R. widya and Elisabet, "T Pengaruh E-service quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna E-commerce di Kalimantan Barat," *Journal UNIMNA*, pp. 939-951, 2022.
- [25] Komharudin, A. Firman and D. Nurapipah, "Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Metode E-Servqual Untuk Mengetahui Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Pada Masyarakat Kota Sukabumi," *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, vol. 4, no. 2, pp. 464-474, 2021.
- [26] N. S. Ekowati, A. Kusyanti and R. I. Rokhmawati, "Analisis Kualitas Layanan Website Erafone terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan E-S-

Qual dan E-Recs- Qual," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (J-PTIK) Universitas Brawijaya*, vol. 65, no. 2, pp. 529-546, 2020.

- [27] 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 of Management*, vol. 3, no. 5557-5566, p. 6, 2019.
- [28] A. T. Liem, I. R. Chrisanti, A. Sandag and D. D. P. Purwadaria, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual," *CogITo Smart Journal*, vol. 6, no. 2, pp. 229-238, 2020.
- [29] H. Permana and T. Djatmiko, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-SERVICE QUALITY) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Di Bandung," *Sosiohumanitas*, vol. 20, no. 2, pp. 202-215, 2020.
- [30] I. Safi'i, "Klasifikasi Atribut Pelayanan Mobile Banking dengan Kano Model Berdasarkan Dimensi E-Servqual," *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, vol. 2, no. 2, p. 77, 2020.
- [31] L. Y. Purwita and U. Zuhdi, "Pengembangan Media Pembelajaran Digital Berbasis Google Sites Materi Kondisi Geografis Indonesia Kelas V Sekolah Dasar," *JPGSD*, vol. XI, no. 2, pp. 259-270, 2023.
- [32] D. Pranasari and A. N. Sidqi, "Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee," *Jurnal Akuntansi dan Manajemen (JAM)*, vol. XVIII, no. 2, pp. 21-31, 2021.