

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir. 2003. Pengenalan Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi Offset. adara,
- Abdul Kadir. 2008. Tuntunan Praktis Belajar Database Menggunakan MySQL, C.V. Andi Offset. Yogyakarta.
- Adelin and Silviana, M. 2019. 'Website Services Quality Analysis of PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk Toward User Satisfaction by Using Webqual 4.0 Method', *Journal of Physics: Conference Series*, 1361(1), pp. 0–7. doi: 10.1088/1742-6596/1361/1/012084.
- Adelin and Silviana, M. (2019) 'Website Services Quality Analysis of PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk Toward User Satisfaction by Using Webqual 4.0 Method', *Journal of Physics: Conference Series*, 1361(1), pp. 0–7. doi: 10.1088/1742-6596/1361/1/012084.
- Azwar, Saifuddin. 2016. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- B. Romney, S. & Steinbart, P. J. 2015. Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Bintang Lasyakka. 2015. Faktor-faktor Kualitas Eservice yang Berpengaruh terhadap Perceived Value pada Website Ecommerce Lazada.co.id. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 24 No. 2 Juli 2015.
- Cooper, D.R dan Schindler P.S. 2006. Business research methods. Ninth Edition. Mc Graw-Hill
- Gelinas, Ulrich & Dull, B. Richard. 2012. Accounting Informations System, 9th.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hakim, L. and Sari, M. R. 2018 'Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pt. Tiki Lubuklinggau Menggunakan Metode Servqual', *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 3(2), pp. 56–68. doi: 10.32767/jusim.v3i2.324.
- Kotler, P. & G Armstrong. 2012. Principle of Marketing: 14th Edition. New Jersey: prentice Hall. Anon. 2015. "Indonesian Banking Survey 2015."
- Indrawati. 2015. Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi, Bandung : Aditama.
- Irmansyah. 2005. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perpustakaan Perguruan Tinggi. Surabaya. Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS).
- Machali, Imam. 2015. Statistik Itu Mudah: Menggunakan SPSS Sebagai Alat Bantu Statistik. Yogyakarta: Lembaga Ladang Kata.
- Marginingsih, R. 2020. Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok). *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*. <https://doi.org/10.31294/moneter.v7i1.7475>

Nadia Sarasabella dan Sumiati. 2021. Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Perilaku Pelanggan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Potential Gain In Customer Value* (PGCV) Di PT. Ustegra. Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi pada Program Studi S1 Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional Veteran. Surabaya.

Nielsen, J. 1993. Usability Engineering. United States of America: Academic Press.

Pranita, M. J., Zulfikar, D. H. and Gunawan, C. E. 2019 ‘Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keagenan PERISAI Menggunakan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang)’, Jusifo, 5(2), pp. 91–104. doi: 10.19109/jusifo.v5i2.5191.

R, Aritonang Lerbin. 2005. Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Rahardjo Agus. 2002. Cybercrime – Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Satzinger, Jackson, Burd. 2012. *Systems Analysis and Design In A Changing World*. Boston: Cengage Learning.

Sekaran, Uma. 2009. Research Methods for business buku 2 edisi 4. Salemba empat.

Sensuse, D. I., & Prayoga, S. H. 2012. Analisis Usability Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction). Jurnal Sistem Informasi, 6(1), 70. <https://doi.org/10.21609/Jsi.V6i1.278>

Siyamto, Yudi. 2017. Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam. Vol.03 No.01. ISSN : 2477-6157.

Stair, Ralph M., dan Reynolds, George W. 2012. “Fundamentals of Information Systems (With Access Code)”. USA: Cengage Learning.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Syaninditha, Sang Ayu Putu dan Putu Ery Setiawan. 2017. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial, Dan Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Minat Penggunaan e-Filing. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.

Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta. Andi Offset.

Venkatesh, Viswanath., Morri, Michael G. s., Davis Gordon B., & Davis, Fred D. 2003. User Acceptance Of Information Technology: Toward A Unified View1. MIS Quarterly.

Westland, C.J, dan Clark, T.H.K. 2000. Global Electronic Commerce : Theory and Case Studies. Cambridge: The MIT Press.

Wiryawan, Adam. 2011. Uji Organoleptik. http://www.chemistry.org/materi_kimia/instrumen_analisis/uji-organoleptik/ujiorganoleptik/ (diakses 22 September 2022).

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6th ed. Mc.Graw-Hill. Boston.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. P., & Malhotra, A. 2002. "Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge". *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30, 362–375.

Aritonang, L. R. and Lerbin, R. (2005) 'Kepuasan pelanggan', *Gramedia. Jakarta*.

Aryani, D. and Rosinta, F. (2010) 'Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan', *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2), pp. 114–126.

Astuti, D. and Salisah, F. N. (2016) 'Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus : Lejel Home Shopping Pekanbaru)', *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol.2,(No.1, Februari 2016), p. hal.44-49, e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181. Available at: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1784>.

Astuti, H. J. (2000) 'ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan)', *Jurnal Media Ekonomi*, 7(1), pp. 1–20. Available at: <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=9606>.

Beerli, A., Martín, J. D. and Quintana, A. (2004) 'A model of customer loyalty in the retail banking market', *European Journal of Marketing*, 38(1/2), pp. 253–275. doi: 10.1108/03090560410511221.

Daryanti, P. and Shihab, M. S. (2019) 'ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN KONSEP E-SERVQUAL', *Journal of Entrepreneurship, Management, and Industry (JEMI)*, 2(3), pp. 120–127.

Ghozali, I. (2005) 'Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS', *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.