

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifah, N. (2020). *Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Konsumen dan Repurchase Intention pada Toko Akuniwashop Klaten di Marketplace Shopee*. 2507(February), 1–9.
- Bawardi, F. S., Rachmadi, A., & Wardani, N. H. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7694–7700.
- Blut, M. (2016). E-Service Quality: Development of a Hierarchical Model. *Journal of Retailing*, 92(4), 500–517. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2016.09.002>
- Chandra, T., & Novia, D. (2019). *Analysis Of Service Quality And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (Csi) And Importance Performance Analysis (Ipa) Method In “Jakarta” Optical Pekanbaru*. 7(2).
- Daryanti, P., & Shihab, M. S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee). *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 2(3), 120–127. <https://doi.org/10.36782/jemi.v2i3.1915>
- David, D. (2018). Pengaruh E-service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Transportasi Online Grab. *Agora*, 6(2), 95–100. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/7720>
- Delima, M., & Puspitasari, D. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Cs Knalpot Semarang Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance-performance Analysis (IPA). *Industrial Engineering Online Journal*, 6(2).
- Devani, V., & Rizko, R. A. (2016). *Metode Customer Satisfaction Index ( Csi ) Dan Potential Gain In Customer Value ( Pgcv )*. 2(2), 24–29.
- Fassnacht, M., & Koese, I. (2006). Quality of electronic services: Conceptualizing and testing a hierarchical model. *Journal of Service Research*, 9(1), 19–37. <https://doi.org/10.1177/1094670506289531>
- Felicia, L. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora*, 4(2), 95–100.
- Firdous, S., & Farooqi, R. (2019). Service quality to e-service quality: A paradigm shift. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 2019(MAR), 1656–1666.
- Hakim, L., & Sari, M. R. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pt. Tiki Lubuklinggau Menggunakan Metode Servqual, 03(02), 59–71.
- Komharudin, Firman, A., & Nurapipah, D. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Metode E-Servqual Untuk Mengetahui Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Pada Masyarakat Kota Sukabumi. *Private Capital Markets*, 4(2), 133–141.

<https://doi.org/10.1002/9781119200932.ch9>

Kuntjojo. (2009). *Metodologi Penelitian*.

Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1991). Adequacy of Sample Size in Health Studies. *Biometrics*, 47(1), 347. <https://doi.org/10.2307/2532527>

Ligoresi, R. R., Mola, S. A. S., & Rumlaklak, N. D. (2017). *Penerapan Metode Fuzzy Service Quality ( Servqual ) Untuk Menganalisa Kepuasan Pelayanan Pendidikan*. 5(2), 48–58.

Lubis, A. R. (2021). Skripsi analisis pengaruh penggunaan e-commerce terhadap peningkatan penerimaan usaha mikro di kota medan. *Skripsi Universitas Sumatera Utara Medan*.

Oktamala, S., Zuraidah, E., Studi, P., Infromasi, S., & Nusamandiri, U. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pt. Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual*. 8(2).

Priatna, A., Wahidin, M., & Ramli, S. M. (2021). *Analisis Kepuasan Karyawan dan Pelanggan Aplikasi Gramedia Go Menggunakan Pendekatan Electronic Service Quality ( E-Servqual ) Pendahuluan*. September, 304–314.

Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), e02690. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>

Sekaran, U. (2011). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach, 6th Edition*.

Setiyono, A. D. (2015). *Analisis Pengaruh Promosi Penjualan Dan Store*.

Singh, S. (2019). Measuring E-Service Quality and Customer Satisfaction with Internet Banking in India. *Theoretical Economics Letters*, 09(02), 308–326. <https://doi.org/10.4236/tel.2019.92023>

Sutinah, E., & Simamora, O. R. (2018). Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Informatika*, 5(1), 90–101. <https://doi.org/10.31311/ji.v5i1.2944>

Suwondo, A., & Marjan, F. I. (2017). Analisis Pengaruh E-Kepuasan Pelanggan Terhadap E-Loyalitas Pelanggan Kai Access Berdasarkan E-Servqual Pada Pt Kereta Api Indonesia ( Persero ) Daop Iv Semarang