

DAFTAR PUSTAKA

- Algiffary, Arief. 2023. "Analisis Tingkat Kualitas Layanan E-Lapkin Menggunakan Metode E-Servqual Pada Pemerintah Kota Palembang." *Jurnal Restikom: Riset Teknik Informatika Dan Komputer* 5 (1): 21–31.
- Astuti, Dewi, and Febi Nur Salisah. 2016. "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode e-Servqual (Studi Kasus: Lejel Home Shopping Pekanbaru)." *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi* 2 (1): 44–49.
- Daryanti, Putri, and Muchsin Saggaff Shihab. 2019. "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee)." *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)* 2 (3): 120–27.
- Hakim, Lukman, and Mutiara Rulan Sari. 2018. "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pt. Tiki Lubuklinggau Menggunakan Metode Servqual." *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)* 3 (2): 56–68.
- Janna, Nilda Miftahul, and Herianto Herianto. 2021. "Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS."
- Medica, Politeknik, Farma Husada, Jumari Ustiawaty, Politechnic Medica, Farma Husada, Helmina Andriani, Dhika Juliana Sukmana, and Universitas Gadjah Mada. 2020. *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*.
- Nalendra, Aloysius Rangga Aditya, Bryan Givan, and Imelda Sari. 2020. "Persepsi Warga Jakarta Terhadap Pelayanan Publik Dengan Metode IPA Dan CSI." *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* 4 (2): 294–306.
- Ndou, Valentina. 2004. "E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges." *Electron. J. Inf. Syst. Dev. Ctries.* 18 (1): 1–24.
- Parasuraman, Ananthanarayanan, Valarie A Zeithaml, and Arvind Malhotra. 2005. "ES-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality." *Journal of Service Research* 7 (3): 213–33.
- Pradipta, Krysha Wira, Yolanda Presiana Desi, and Diana Khuntari. 2024. "Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Aplikasi Jogja Smart Services (JSS) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Masyarakat Yogyakarta." *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi Dan Komunikasi* 8 (1): 45–57.
- Setiawan, Muhammad Iqbal Hafish, Riza Akhsani Setyo Prayoga, and Aris Kusumawati. 2024. "Analisis Kualitas Layanan E-Health Surabaya: Pendekatan Integratif E-Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa)." *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (Simika)* 7 (2): 255–67.
- Silviana, Mega. 2019. "Website Services Quality Analysis of PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk Toward User Satisfaction by Using WebQual 4.0 Method." In *Journal of Physics: Conference Series*, 1361:12084. IOP Publishing.

- Taravita, Fitri Rizky, Triase Triase, and Muhamad Alda. 2024. "Analisis Kualitas Layanan Sisfo Dapodik Di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang Menggunakan Metode E-Servqual." *JOURNAL OF SCIENCE AND SOCIAL RESEARCH* 7 (3): 1069–80.
- Taufik, Ahmad, Gunawan Sudarsono, I Ketut Sudaryana, and Tupan Tri Muryono. 2022. "Pengantar Teknologi Informasi." *Yayasan Drestanta Pelita Indonesia*, 1–113.
- Tharanikaran, Vadivelu, Sutha Sritharan, and Vadivelu Thusyanthy. 2017. "Service Quality and Customer Satisfaction in the Electronic Banking." *International Journal of Business and Management* 12 (4): 67–83.
- Titah, Titah, and Tata Sutabri. 2023. "Analisis Kualitas Layanan Shopee Menggunakan Pendekatan E-ServQual Dan Potential Gain in Customer Value (PGCV)." *JUPITER: Jurnal Penelitian Ilmu Dan Teknologi Komputer* 15 (2): 1095–1107.
- Vinarsyah, Alif Muhammad, and Asterina Febrianti. 2022. "USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN SITUS BELANJA ONLINE X BERDASARKAN DIMENSI E-SERVQUAL DENGAN MENGGUNAKAN IPA DAN PGCV." *E-Proceeding FTI*.
- Wardhana, Aditya. 2024. "Service Quality & E-Service Quality in The Digital Edge-Edisi Indonesia." *Eureka Media Aksara*.
- Wardiana, Wawan. 2002. "Perkembangan Teknologi Informasi Di Indonesia." *academia.edu*.
- Wilujeng, Fuji Rahayu, Glisina Dwinoor Rembulan, Dicky Andreas, and Hendy Tannady. 2019. "Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar Di Indonesia Dengan Menggunakan Analisis Servqual Dan IPA." *Prosiding Semnastek*.
- Winarsih, Atik Septi, and Dewi Sekar Kencono. 2022. "Penerapan Jogja Smart Service Dalam Pengaplikasian Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Kota Yogyakarta." In *Prosiding Seminar Nasional Program Pengabdian Masyarakat*.