

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, M. (2020). *Manajemen kinerja: Konsep dan pengukuran kinerja karyawan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Adiputra, I. M. P., Putra, I. M. D., & Ardana, I. K. (2021). *Metodologi Penelitian: Konsep dan Praktiknya dalam Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Deepublish.
- Akbar, A., & Wadud, M. (2024). The Effect Of Speed And Reliability Of Service On Customer Satisfaction Mediated By Employee Performance In Using Agency Services At PT Bukit Prima Bahari. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5(2), 5138–5154. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Alexandro, R., Uda, T., Hariatama H., F., & Lestari, U. (2021). The Effect of Employee Performance on Consumer Satisfaction at Setia Hotel, Puruk Cahu, Murung Raya. *International Journal of Social Science and Business*, 5(3), 399. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v5i3.38211>
- Apriyanti, N. (2019). Pentingnya hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan dalam meningkatkan kepuasan. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 55–64.
- Arief, M., & Fitriyah, M. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 4(1), 60–68. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2026>
- Ariyadi, A. (2015). *Pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja pegawai dengan sistem informasi akuntansi sebagai variabel moderating (Studi empiris pada RSUD Aisyiyah Ponorogo)*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo Repository.
- Daga, A. A. R., Mahaputra, M. R. A., & Dharma, P. A. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(1), 60–72.
- Damanik, E. R. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5(2), 112–120.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dessler, G. (2017). *Human Resource Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Diana, N. (2018). *Pemanfaatan teknologi informasi dalam organisasi modern*.

Jakarta: Prenadamedia Group.

- Elvan, M., Yasa, N. N. K., & Giantari, I. G. A. K. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(4), 2341–2367.
- Elvan, S. A., Hindianthoro, S., & Yahya. (2019). Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Keagenan PT. Pelayaran Ekanuri Indra Pratama Di Tanjung Priok Jakarta. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, 1(1), 37–45. <https://doi.org/10.51578/j.sitektransmar.v1i1.11>
- Erica, D., & Al Rasyid, H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Akademik Bina Sarana Informatika*, 16(2), 168–176.
- FoEh, J., & Niha, S. S. (2022). The Influence of Service Quality, Use of Information Technology and Customer Value on Customer Satisfaction and Loyalty of Online Transportation Services (Literature Review Human Resource Management). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(1), 30–43. <https://dinastirev.org/JIMT/article/view/1157>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hermanto, B. (2019). Analisis pengaruh fitur produk dan fitur layanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 18(3), 112–123.
- Hidayat, F., Riono, B., Kristiana, A., & Dewi, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 1(3), 214–231.
- Ilham, I. M. P., Hamid, M., & Mujahid, M. (2024). The Influence of Innovation and Service Quality on Customer Satisfaction. *Journal La Bisecoman*, 5(4), 445–456. <https://doi.org/10.37899/journallabisecoman.v5i4.1266>
- Jurnali, A., & Supomo, B. (2017). *Teknologi informasi dan sistem informasi manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- K Tarigan, A., Saragih, J., Wardati, J., & Nasution, N. S. A. (2023). The Influence of Employee Performance and Service Quality on Customer Satisfaction at Bernard's Guesthouse Tuktuk Siadong Samosir. *ProBisnis: Jurnal Manajemen*, 14(6), 849–860. <https://doi.org/10.62398/probis.v14i6.440>

- Kadir, A. (2018). *Pengenalan teknologi informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Kasmir. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. RajaGrafindo Persada.
- Kim, J., Jin, B., & Swinney, J. L. (2009). The role of retail technology in achieving service quality and customer satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 16(4), 251–259. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2008.11.007>
- Kurniawan, A., Prasetyo, D., & Putra, R. A. (2021). Kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab: Studi pada perusahaan manufaktur. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(3), 45–59.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (15th ed.). Pearson.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy* (7th ed.). Pearson Education.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2009). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2000). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi ke-9). Penerbit Salemba Empat.
- Mulyanto. (2019). *Sistem informasi manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Novitawati, N., Fadli, R. P., & Sofyan, A. (2019). Pengaruh kualitas dan pelayanan inovatif terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(2), 213–231.
- Nugraha, E., Sari, R. M., Sutarman, Yunan, A., & Kurniawan, A. (2022). The Effect of Information Technology, Competence, and Commitment to Service Quality and Implication on Customer Satisfaction. *International Journal of Technology*, 13(4), 827–836. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v13i4.3809>
- Nurwulandari, A., & Darwin, M. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Patel. (2019). *Pengaruh Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa*. 9–25.

- Permana, D. (2022). *Strategi peningkatan kualitas layanan dalam dunia bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Prabowo, R., & Irawan, H. (2021). *Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Berbasis Digital*.
- Prihatma, H. S., & Sulaiman, R. (2020). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 9(5), 1–18.
- Ramadhan, M. A. (2021). *Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rismawati. (2018). *Manajemen sumber daya manusia: Teori dan aplikasi*. Makassar: CV Sah Media.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th Ed). United Kingdom: Wiley.
- Sekaran, U. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis* (R. Bougie (ed.)). Salemba Empat.
- Setiawan, R., & Sayekti, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *JIMEBI*, 8(2), 142–155.
- Setiawati, N. M., & Andayani, N. S. (2020). Pengaruh kinerja individu dan kelompok terhadap pencapaian tujuan organisasi. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 15(2), 78–90.
- Surbakti, L., & Suryani, T. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Konsumen di PT Pos Indonesia*. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 21(1), 35–45.
- Suryani, R., Wijayanto, G., & Alwie, A. F. (2023). The Effect of Service Quality and Employee Performance on Customer Satisfaction. *DEVOTION: Journal of Research and Community Service*, 4(1), 119–126.
- Sutarman. (2022). *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pemerintah (Survey pada Satuan Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis*. 10–37. <http://repository.unsil.ac.id/id/eprint/6408>
- Suyanto, M. (2015). *Teknologi informasi untuk bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Tamara, F., & Juanim, J. (2018). Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(1), 45–53.

- Wahyuningsih, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman barang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 45–53.
- Warsita, B. (2018). *Pemanfaatan teknologi informasi dalam pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Yanti, H., & Minarsih, M. M. (2015). Pengaruh evaluasi kinerja terhadap peningkatan kinerja karyawan pada perusahaan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(2), 123–132.
- Yulkarnain, A., & Parawati Bala, R. (2024). Analysis of Service Quality and Employee Performance on Customer Satisfaction in Bank Mandiri Klaten Branch Office. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 07(06), 3599–3612. <https://doi.org/10.47191/jefms/v7-i6-51>