

DAFTAR PUSTAKA

- Adelin, & 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), 0–7. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1361/1/012084>
- Anastasya, S., & Singgih, M. L. (2024). Evaluasi Service Quality Platform Digital DANA Menggunakan Fuzzy *E-SERVQUAL*, IPA-Kano, dan QFD. *Jurnal Teknik ITS*, 13(1). <https://doi.org/10.12962/j23373539.v13i1.124133>
- Angelina, A., Hardiyanti, D. Y., & Lestarini, D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Customer Satisfaction Index Menggunakan Metode E-Service Quality (Studi Kasus: Pengguna Aplikasi Pegipegi). *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (JustIN)*, 11(2), 301. <https://doi.org/10.26418/justin.v11i2.56836>
- Christiaji, M. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Digital banking Pada Aplikasi Raya Digital banking Menggunakan Metode EServqual, IPA, DAN QFD*.
- Damayanti, P. R., & Palupi, G. S. (2023). 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*, 4(3), 115–125. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/55156>
- 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, F. R. (2011). *Strategic Management CONCEPTS AND CASES*.
- Diva, M., & Anshori, M. I. (2024). *Penggunaan E-wallet Sebagai Inovasi Transaksi Digital : Literatur Review*. 2(6), 1991–2002.
- Etikan, I. (2017). Sampling and Sampling Methods. *Biometrics & Biostatistics International Journal*, 5(6), 215–217. <https://doi.org/10.15406/bbij.2017.05.00149>
- Ferdiayanti, T. U. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin by Mandiri Menggunakan Metode *E-SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 5(2), 547–568. <https://doi.org/10.52436/1.jpti.664>

- Ferdy Ilham Muhammad Zam Zam, & Ratih Hendayani. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Aplikasi Gopay. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(8), 5807–5821. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i8.3635>
- Hakim, L., & Sari, M. R. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pt. Tiki Lubuklinggau Menggunakan Metode Servqual. *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 3(2), 56–68. <https://doi.org/10.32767/jusim.v3i2.324>
- Hakim, S. H., Rahman, A., & Syafii, M. (2022). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan e-wallet di Sumatera Utara*. 6(April), 1171–1183.
- Harseno, W. (2021). *Analisis E-SERVQUAL Pada Aplikasi OVO Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance and Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus pada PT Visionet Internasional)*.
- Heizer Jay, Barry Render, & Chuck Munson. (2017). OPERATIONS MANAGEMENT Sustainability and Supply Chain Management. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).
- Herliza, H., Jazman, M., Saputra, E., & Syaifullah, S. (2024). Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Airbnb di Indonesia melalui *Importance Performance Analysis* dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 4(12), 627–637. <https://doi.org/10.52436/1.jpti.502>
- I. Swaid, S., & T. Wigand, R. (2009). Measuring the Quality of E-Service: Scale Development and Initial Validation. *Journal of Electronic Commerce Research*, 10(1), 1–28.
- Machine, S. V., Kristiyanti, D. A., & Putri, D. A. (2020). *E-wallet as a Payment Instrument in the Millennial Era*. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/879/1/012139>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). *Importance-Performance Analysis*. Source: *The Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Maulidiya, Z., & Khusnudin, K. (2025). *E-wallet Adoption in Digital Payment Services: The Impact of Convenience, Trust, and Lifestyle*. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 4(4), 1565–1576. <https://doi.org/10.55927/fjmr.v4i4.137>
- Nurcahyo, R., Prabuwo, A. S., Fainusa, A. F., Wibowo, N., Habiburrahman, M., & Hindriyandhito, K. (2023). Enhancing User Satisfaction in Indonesia's e-wallet Market: A Comprehensive Analysis of Factors and Priorities. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2023. <https://doi.org/10.1155/2023/8864865>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Q.A., D. T., & Sujarwoto. (2017). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(1), 58–67.
- Salkind, N. (2012). “Technique for the Measurement of Attitudes, A.” *Encyclopedia of Research Design*. <https://doi.org/10.4135/9781412961288.n454>
- Sarii, J. M. L. N. D. (2024). Analisis E-Service Quality Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Pengguna Aplikasi Seabank. *Jtriste*, 10(2), 24–34. <https://doi.org/10.55645/jtriste.v10i2.504>
- Setiawan, M. I. H., Prayoga, R. A. S., & Kusumawati, A. (2024). Analisis Kualitas Layanan E-Health Surabaya: Pendekatan Integratif *E-SERVQUAL* Dan *Importance Performance Analysis* (Ipa). *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (Simika)*, 7(2), 255–267. <https://doi.org/10.47080/simika.v7i2.3409>
- Setyawan, Y. N. (2024). *Evaluasi Kualitas Layanan Dompok Digital OVO dengan Metode E-SERVQUAL, IPA-Kano, dan QFD*. <https://repository.its.ac.id/110995/>
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2439>
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D*.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D. Februari*.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D* (Issue January).
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: prinsip, penerapan, dan penelitian* (Anastasia Diana, Ed.). January 2014.
- Trisnawati, O. M., & Fahmi, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-SERVQUAL*) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 174–184. <https://doi.org/10.31843/jmbi.v4i2.116>
- Umar, S. A., & Ganggi, R. I. P. (2019). Evaluasi Desain User Interface Berdasarkan User Experience Pada iJateng. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(4), 11–21.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). Services Marketing People, Technology, Strategy, Ninth Edition. In *Services Marketing: People, Technology, Strategy, Ninth Edition* (Issue November 2021). <https://doi.org/10.1142/y0024>

Zed, M. (2008). *Pdf-Metode-Penelitian-Kepustakaan_Compress.Pdf* (pp. 1–40).

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911/METRICS>