

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, V. A. (1998). SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Agnes Manik, I. S. (2017). PENGARUH METODE WEBQUAL 4.0 TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA. *Jurnal Elektro Telekomunikasi Terapan*, 4, 477-484.
- Agus Hermanto, S. F. (2017). Evaluasi Usabilitas Layanan Sistem Informasi Akademik Berdasarkan Kombinasi ServQual dan Webqual. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 3, 33-39.
- Alwasilah, e. a. (1996). *Glossary of educational Assessment Term*. Jakarta: Ministry of Education and Culture. .
- Anneke Wijaya dan Dr.Hartono Subagio, S. M. (2014). Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Repeat Purchase Dengan Customer Satisfaction Sebagai Mediating Variable Di De Mandailing Cafe UC Boulevard. *Program Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra*, 2, 1-9.
- Anwar, S. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua*. Bandung: Salemba Empat.
- Ariantoro, T. R. (2017). MENGUKUR KUALITAS WEBSITE DENGAN METODE WEBQUAL (STUDI KASUS : STIK BINA HUSADA PALEMBANG). *Jurnal Teknik Informatika Politeknik Sekayu (TIPS)*, VI, 73-80.
- Arifin, S. R. (2018). Pengukuran kualitas layanan website Universitas Tadulako menggunakan metode WebQual. *Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 4, 126-136.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Azwar, S. (1986). *Validitas dan Reliabilitas*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2002). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Sigma Alpha.
- Baston, B. G. (2014). *Griffin, B., dan Baston, L. Interfaces.: Girton Colege University of Cambridge*. Cambridge.
- Bekti', H. B. (2015). *Mahir membuat website dengan Adobe Dreamweaver CS6, CSS dan JQuery* (Vol. vi). (T. A. Prabawati, Ed.) Yogyakarta: Yogyakarta : Andi.
- Cangelosi, J. S. (1995). *Merancang tes untuk menilai prestasi siswa*. Bandung : ITB: Indonesia One Search.
- Danang, S. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Davis, G. B. (1991). *Sistem Informasi Mnagement*. Jakartta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Etta Mamang Sangadji, S. (2010). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta.
- Evandro Luiz Lopes, O. B. (2019). Competing scales for measuring perceived qualityi n the electronic retail industry: A comparison between E-S-Qual and E-TailQ. *Electronic Commerce Research and Applications*, 34, 1-11. doi:<https://doi.org/10.1016/j.elerap.2019.100824>
- Fachri Ayudi Fitrony, F. M. (2018). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Pada Malang Dorm Hostel. (*JOINTECS*) *Journal of Information Technology and Computer Science*, 3, 61-68.
- Fathur Rohman, D. K. (2017). PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE BADAN NASIONALPENANGGULANGAN BENCANA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0. *JURNAL ILMU PENGETAHUAN DAN TEKNOLOGI KOMPUTER*, 3, 31-38.
- Ghozali, I. (2004). *Model Persamaan Struktural: Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 19.0*. Diponegoro: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hasan, M. I. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: . Penerbit Ghalia Indonesia.
- I Ketut Citra Adi Putra, K. O. (2019). Evaluasi Kualitas Dan Kepuasan Pengguna Website Imissu Dengan Penerapan Metode Webqual 4.0. *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, 18, 259-266. doi:<https://doi.org/10.24843/MITE.2019.v18i02.P15>
- Iivari, J. (2005). *An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success* (Vols. 36, No.2). University of Oulu: The DATA BASE for Advances in Information Systems.
- InesBrusch, B. S. (2019). DavidversusGoliath-Servicequalityfactorsfornicheprovidersinonline retailing. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50, 266-276. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.05.008>
- intentions, A. e. (2017). Li Li, Maojuan Peng, Nan Jiang, Rob Law. *Internasional Journal of Hospitality Management*, 63, 1-10. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.01.001>
- Irma Salamah, H. L. (2017). ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-COMMERCE UMKM KAIN TENUN SONGKET KOTA PALEMBANG. *JURNAL DIGIT*, 7, 115-122.
- J.J. Hox, T. B. (1999). An Introduction to Structural Equation Modeling. *Family Science Review*, 11, 354-373.
- Johanes Fernandes Andry, Y. Y. (2018). ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA E-COMMERCE JD.ID. *Ilmiah Teknologi Informasi Terapan*, IV, 221-231.
- kadir, A. (2003). *Pengelanan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Lastiansah, S. (2012). *Pengertian User Interfacee*. Jakarta: PT.Elex MEdia Komputindo.

- Laudon, K. C. (2014). *Management Information Systems*. United States of America: Managing The Digital Firm, 13 th Ed, Person Education Limited, New York.
- Levinson, T. S. (2013). *Visual Usability: Principles and Practices for Designing Digital Applications*. Waltham: Elsevier.
- M. Soledad Janita, F. J. (2018). Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees. *Telematics and Informatics*, 01, 1-13. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.01.004>
- Machmud, R. (2018). *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Vol. II)*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Mala Kharisma, S. A. (2018). PENGARUH KUALITAS LAYANAN BJB NET TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BJB RASUNA SAID MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0. *Jurnal TECHNO Nusa Mandiri*, 15, 13-18.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- McLean, W. H. (2014). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19, 9-30.
- Mehrbakhsh Nilashi, D. J. (2016). Recommendation quality, transparency, and website quality for trust-building recommendation agents. *Electronic Commerce Research and Applications*, 19, 70-84. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.elerap.2016.09.003>
- Meldy Saimon Pinontoan, A. R. (2019). Penerapan Metode Waterfall Dan Webqual 4.0 Pada Pengembangan Website Dealer Asa Mandiri Motor. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 5, 201-211. doi:<http://dx.doi.org/10.28932/jutisi.v5i2.1729>

- Monalisa, S. (2016). Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus : UIN Suska Riau). *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 13, 181-189.
- Mustakini. (2009). *Sistem Informasi Teknolog*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nasution, Z. &. (2001). *Penilaian Hasil belajar*. Jakarta: Dirjen Dikti.
- Natalia Amat-Lefort, F. M.-M. (2020). Towards a new model to understand quality in collaborative consumption services. *Journal of Cleaner Production*, 266, 1-12. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.1218550959-6526>
- Nawawi, H. H. (1983). *Metode Penelitian Deskriptif*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Paulo Rita, T. O. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 21, 1-14. doi:<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- Pawirosumarto, S. (2016). PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM E-LEARNING. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, VI, 416-433.
- Phil Longstreet, J. V. (2021). Towards an understanding of online visual aesthetics: An instantiation of the composition perspective. *Technology in Society*, 65, 1-9. doi:<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101536>
- Rabab Ali Abumalloha, O. I. (2020). Loyalty of young female Arabic customers towards recommendation agents: A new model for B2C E-commerce. *Technology in Society*, 61, 1-17. doi:<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101253>

- Rahayu, S. (2019). PENGARUH KESUKSESAN SISTEM DAPODIKDASMEN KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 16, No.02, 32-42.
- Ramadiani. (2010). Sem dan Lisrel untuk Analisis Multivariate. *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, 2, No.1, 179-188.
- Ramadiani. (2010). SEM dan Lisrel untuk Analisis Multivariate. *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, 2 No.1, 179-188.
- Ridho Pamungkas, S. (2019). Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0. *INTENSIF*, 3, 22-31.
- Rismayani, Y. J. (2020). Using WebQual 4.0 For Measuring Quality of E-learning Services During COVID-19 Pandemic. *Authorized licensed use limited to: IEEE Xplore*.
- Roger S. Pressman, P. (2010). Pendekatan Praktisi Rekayasa. *Penerbit Andi*, 225-228.
- Rukmiyati, N. M. (2016). PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, KUALITAS INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNESS PADA KEPUASAN PENGGUNA AKHIR SOFTWARE AKUNTANSI(STUDI EMPIRIS PADA HOTEL BERBINTANG DI PROVINSI BALI). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5, 115-142.
- Rutoto, S. (2007). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Kudus: FKIP: Universitas Muria Kudus.
- Stuart J. Barnes, R. V. (2002). Assessing e-commerce quality with WebQual: An evaluation of the usability, information quality, and interaction quality on Internet bookstores. *Journal of Electronic Commerce Research*, 5 No.9, 114-127.
- Stuart J. Barnes, R. V. (2003). Measuring Website quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial Management & Data Systems*, 5, 297-309.

- Sudaryono. (2017). *Pengantar Manajemn: Teori dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Sugiarto, T. J. (2006). *LISREL*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix MEthods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015:131). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarno, B. A. (2006). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ST. ELISABETH SEMARANG. *EKSPLANASI*, 1, 1-18.
- Supomo, N. I. (2013:143). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Syaifulloh, D. O. (2016). PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2, 2-25.
- Tisti Ilda Prihandini, S. S. (2011). STRUCTURAL EQUATION MODELLING (SEM) DENGAN MODEL STRUKTURAL REGRESI SPASIAL. *PROSIDING SEMINAR NASIONAL STATISTIKA*, 161-170.
- Wienir, H. W. (1987). *Metode dan Analisis Penelitian: Mencari Hubungan*. Jakarta: Erlangga.
- William H. DeLone, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. : *Institute for Operations Research and the Management Sciences (INFORMS)*, 3 No.1, 60-95.

Yongwook Jua, K.-J. B.-S. (2018). Exploring Airbnb service quality attributes and their asymmetric effects on customer satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 07, 1-11.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.07.014>