

## DAFTAR PUSTAKA

- Akinci, S., Atilgan-inan, E., & Aksoy, S. (2010). Re-assessment of E-S-Qual and E-RecS-Qual in a pure service setting. *Journal of Business Research*, 63(3), 232–240. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2009.02.018>
- Al-adwan, M. M., Box, P. O., & Arabia, S. (2016). *Management Information Systems & Their Impact on Improving the Quality of Service at the Commercial Bank Customers*. 7(6).
- Alyahi, A. S., Nugroho, S., & Utomo, D. (n.d.). *Aplikasi Mobile Learning Berbasis Web Service Menggunakan Sistem Operasi Android ( Studi Kasus Fakultas Teknik Elektronika dan Komputer UKSW )*. 137–146.
- Batagan, L. (n.d.). *E-SERVICE QUALITY MANAGEMENT*. 372–381.
- Buchari, R. A. (2016). *IMPLEMENTASI E-SERVICE PADA ORGANISASI PUBLIK DI BIDANG PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN CIBANGKONG KECAMATAN BATUNUNGGAL KOTA BANDUNG*. 18(3), 235–239.
- ÇETİNSÖZ, B. C. (2015). The Influence of E-Service Quality on Customer Perceived Value : A Study on Domestic Tourists in. *Science and Research (IJSR)*, 4(1), 1265–1277.
- Ekowati, N. S., Kusyanti, A., & Rokhmawati, R. I. (2018). Analisis Kualitas Layanan Website Erafone terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan E-S-Qual dan E-Recs- Qual. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIIK) Universitas Brawijaya*, 65(2), 529–546.
- Enjelina, S., & Insannudin, E. (2016). *Perancangan Aplikasi Berbasis WEB*

*Interaktif HALOAPP Berbasis Android dan iOS.*

Fakhrurroja, H. (2016). *Analisis Dan Perancangan Sistem “Analisis Aplikasi My Telkomsel.”*

Frisdiantara, C., & Graha, A. N. (2013). *Pengaruh dimensi pelayanan dan dimensi fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa pada universitas kanjuruhan malang.* 106–119.

Harrington, D. (2009). *Confirmatory Factor Analysis (Pocket Guides To Social Work Research Methods).* *Pocket Guides to Social Work Research Methods*, p. 122.

Haryono, S. (2014). *MENGENAL METODE STRUCTURAL EQUATION MODELING ( SEM ). VII(1), 23–34.*

Insani, N. F. (2016). *PERANCANGAN APLIKASI MOBILE PENCARIAN HOTEL KOTA BANDUNG.*

Iqbal, M., Zarlis, M., & Harumy, T. H. F. (2017). *INOVASI APLIKASI CHECK IN SPOT NELAYAN UNTUK BINAAN KECAMATAN BAGAN DELI MEDAN.* (November), 1–6.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2014). *Management Information Systems Managing The digital Firm Thirteen Edition Global Edition.*

M Priatna, B. A. (n.d.). *Teknik-Teknik Analisis Multivariat Terkini Yang Sering Digunakan Dalam Penelitian.* *Jurusan Pendidikan Matematika FPMIPA UPI*, 2–6.

Maulana, R., & Kurniawati, K. (2014). *PENGARUH KUALITAS E-SERVICE TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN (STUDI KASUS PADA*

- WEBSITE KOREN DENIM). *Jurnal Manajemen*, 13(2), 117–129.
- Mulyawan, R. (2016). *BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK*.
- Muttaqin, I., Permana, I., & Salisah, F. N. (2017). Aplikasi Navigasi Objek Wisata Kabupaten Lingga. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(1), 1–10.
- Neyfa, B. C., & Tamara, D. (2016). *PERANCANGAN APLIKASI E-CANTEEN BERBASIS ANDROID DENGAN MENGGUNAKAN METODE OBJECT ORIENTED ANALYSIS & DESIGN ( OOAD ) “ E - CANTEEN ” ANDROID -BASED APPLICATION DESIGN USING OBJECT ORIENTED ANALYSIS & DESIGN METHOD tempat makan pada umumnya , dimana Area k. 83–92.*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005a). 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>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005b). 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>
- Perwira, B. T., Yulianto, E., & Kumadji, S. (2016). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya yang Melakukan Transaksi Pembelian Online dengan Mobile Application Tokopedia). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 38(2), 46–54.

- Putranti, R. I. (2017). *ANALISIS PENGAUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYAITAS KONSUMEN SERABI NOTOSUMAN DI SURAKARTA.*
- Rachman, T., & Napitupulu, D. (2016). Model Kualitas e-Service dengan Pendekatan Meta-Etnografi e-Service Quality Model Using Meta-Ethnography Approach. *Jurnal IPTEK-KOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komunikasi)*, 18(2), 81–97.
- Riyanto, S., & Nugrahanti, F. (2018). Pengembangan Pembelajaran Statistika Berbasis Praktikum Aplikasi Software SPSS dengan Bantuan Multimedia untuk Mempermudah Pemahaman Mahasiswa terhadap Ilmu Statistika. *DOUBLECLICK: Journal of Computer and Information Technology*, 1(2), 62. <https://doi.org/10.25273/doubleclick.v1i2.1590>
- Rizki, K., Esabella, S., Juniarta, A. T., Aplikasi, M., Kunjungan, J., & Berbasis, D. (2019). *RANCANG BANGUN APLIKASI JANGO ( KUNJUNGAN ) DESA BERBASIS WEB ( STUDI KASUS DESA MAMA KABUPATEN SUMBAWA )*. 1(1), 50–57.
- Salamah, U., & Irawan, D. (2017). Analisis Perancangan Aplikasi Penerimaan Siswa Baru Pada Sma Negeri 1 Kalirejo Dengan Menggunakan Web Mobile. *Prosiding KMSI (Konferensi Mahasiswa Sistem Informasi)*, 5(1), 583–587.
- Retrieved from <https://stitmiltazam.ac.id/ojsstmik/index.php/procidingkmsi/article/view/479>
- Setiawan, S. (2020). *Analisa Parsial Model Persamaan Struktural dengan Software SmartPLS 3.*

- Setiawan, S. (2019). *GAME “ EDUKASI MATEMATIKA ” MENGGUNAKAN METODE PATH FINDING BERBASIS DEKSTOP*. 3(1), 411–415.
- Siregar, M., Permana, I., Sistem, J., Fakultas, I., Dan, S., Uin, T., ... Pekanbaru-Riau, P. (2016). Rancang Bangun Aplikasi Berbasis Mobile Untuk Navigasi Ke Alamat Pelanggan Tv Berbayar (Studi Kasus: Indovision Cabang Pekanbaru) 1. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 82–94. Retrieved from [www.hostinger.co.id](http://www.hostinger.co.id)
- Sudirman. (2016). Aplikasi Panduan dan Monitoring Ibu Hamil Berbasis Android. □□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□□ □□□□ □□□□□□□□ □□□□ 40–11, 147, :□□□□ □□□□□□.
- Suryanthy, Paranoan, D., & Resmawan, E. (2013). *PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA PADA BADAN KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA* (p. 14). p. 14.
- Susilana, R. (2015). Bab 6 populasi dan sampel 1. *Modul Praktikum*, 9. Retrieved from [http://file.upi.edu/Direktori/DUAL-MODES/PENELITIAN\\_PENDIDIKAN/BBM\\_6.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/DUAL-MODES/PENELITIAN_PENDIDIKAN/BBM_6.pdf)
- Tharanikaran, V., Sritharan, S., & Thusyanthy, V. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in the Electronic Banking. *International Journal of Business and Management*, 12(4), 67. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v12n4p67>
- Ulkhag, M., Rabbani, M., Wibowo, A., & A Rachmania, B. (2017). Assessing electronic service quality using E-S-QUAL and E-RecS-QUAL scales. *ITMSOC Transactions on Innovation & Business Engineering*, 2(December), 20–26.

- Valentina Febri, Andretti Leon, A. N. (2016). *Penerapan E-Service Berbasis Android pada Divisi Pelayanan Perbaikan Komputer CV Ria Kencana Ungu (RKU)*. 2, 6.
- Widarma, A., & Rahayu, S. (2017). *PERANCANGAN APLIKASI GAJI KARYAWAN PADA PT.PP LONDON SUMATRA INDONESIA Tbk.GUNUNG MALAYU ESTATE - KABUPATEN ASAHAN*.
- Widiaputri, Y. S., Suharyono, & Bafadhal, A. S. (2018). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP PERCEIVED VALUE DAN E-CUSTOMER SATISFACTION ( Survei pada Pelanggan Go-Ride yang Menggunakan Mobile Application Go-Jek di Kota Malang ). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 61(1), 1–10.
- Wong, K. K. K.-K. (2013). 28/05 - Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS. *Marketing Bulletin*, 24(1), 1–32. Retrieved from [http://marketing-bulletin.massey.ac.nz/v24/mb\\_v24\\_t1\\_wong.pdf](http://marketing-bulletin.massey.ac.nz/v24/mb_v24_t1_wong.pdf)  
[http://www.researchgate.net/profile/Ken\\_Wong10/publication/268449353\\_Partial\\_Least\\_Squares\\_Structural\\_Equation\\_Modeling\\_\(PLS-SEM\)\\_Techniques\\_Using\\_SmartPLS/links/54773b1b0cf293e2da25e3f3.pdf](http://www.researchgate.net/profile/Ken_Wong10/publication/268449353_Partial_Least_Squares_Structural_Equation_Modeling_(PLS-SEM)_Techniques_Using_SmartPLS/links/54773b1b0cf293e2da25e3f3.pdf)
- Yazid, Y. (2009). Service yang Berkualitas. *Jurnal Siasat Bisnis, ed(khus1)*, 43–57. <https://doi.org/10.20885/jsb.ed.khus1.art4>