

DAFTAR PUSTAKA

- Ainul. F., Sunarko., Yonanda, C., & Zidny, I, H., (2023) Analisis Penerimaan Implementasi Co-firing di PLN Group dengan Pendekatan Modified TAM 3 (Modified Technology Acceptance Model 3). *Jurnal Multidisiplin West Science* Vol. 02, No. 06, Juni, pp. 401~421. <https://doi.org/10.58812/jmws.v2i6.390>
- Fandy, T., & Gregorius, C. (2016). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Fasochah, & Harnoto. (2013). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Madiasi (Studi Kasus Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 3.
- Fitria H, N. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Jasa Go-Jek Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Education Management*.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality management for organizational excellence*. Upper Saddle River: NJ: pearson.
- Gotama, F., & Indarwati, T. A. (2019). The Effect Of E-Trust And E-Service Quality To E-Loyalty With E-Satisfaction as The Mediation Variable. *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi*, Vol. 6, No. 2, 145-158.
- Ghozali, I. (2009). Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). Structural Equation Modeling - Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS). Edisi 4. Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Square, Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Holloway, B. B., & Sharon, B. (2008). Satisfiers and Dissatisfiers in the Online Environment: A Critical Incident Assessment. *Journal Service Research* 10 (4), 347-64
- Hair, J., Sarstedt, M., Ringle, C., & Mena, J. (2012). An Assessment of The Use of Partial Least Squares Structural Equation Modeling in Marketing Research
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS Yogyakarta.
- Jogiyanto. (2008). *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Bulaksumur: ANDI.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Business Administration*, 86 97.
- Mahendra, I. P., Wardhana, M., & Sukaatmadja, I. G. (2016). Pengaruh E-Servqual Terhadap Customer Satisfaction, Trust, Dan Word of Mouth Peserta Bpjs Ketenagakerjaan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5.11: 3647-3682.
- Meha, R. H. (2019). *analisis kepuasan pengguna sistem informasi akademik di Uin Syarif Hidayatullah Jakarta*.

- Monica, R. D., & Ciptomulyono, U. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Aplikasi Mcdonald's Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Teknik ITS*, 11(3), A270-A275.
- Nayeem, T., Murshed, F., & Dwivedi, A. (2019). Brand experience and brand attitude: examining a credibility-based mechanism. *Marketing Intelligence and Planning*, 37(7), 821–836. <https://doi.org/10.1108/MIP-11-2018-0544>
- Perdanawati, V. I., Rasmini, N. K., & Wirama, D. G. (2014). Pengaruh Unsur-unsur Kepuasan Pengguna pada Efisiensi dan Efektivitas Kerja Pengguna Aplikasi Sistem Akuntansi Insansi di Satuan Kerja Pendidikan Tinggi di Provinsi Bali". *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*.
- Putra, M. A. (2018). Evaluasi Penggunaan pada Produk Uang Elektronik E-money Bank Mandiri Menggunakan Model UTAUT 2 (Studi Kasus:Kecamatan Ciputat).
- Prisanti, M. D., Suyadi, I., & Arifin, Z. (2017). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Customer Satisfaction serta Implikasinya Terhadap E-Customer Loyalty. *Journal Of Bussiness Studies*, Vol.2 No. 1 hal 20 - 38.
- Pudjiarti, S., Nurchayanti, & Putranti, H. R. (2019). Hubungan E-Service Quality Dan E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Pada Konsumen Go-jek Dan Grab Di Kota Semarang. *Sosiohumaniora - Jurnal Ilmu-ilmu Sosial dan Humaniora*, Vol. 21, No. 3, Nopember 2019: 237 - 246.

- Resusun, A. R., Tumbel, A., & Mandagie, Y. (2019). ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN. *Jurnal EMBA*,
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2013). *Analisis SEM-PLS Warp PLS 3.0*. Yogyakarta: ANDI
- Sayekti, F., & Putarta, P. (2016). Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 196-209.
- Subiyakto, A., Ahlan, A. R., Kartiwi, M., & Sukmana, H. T. (2015b). Measurement of Information System Project Success Based on Perceptions of the Internal Stakeholders. *International Journal of Electrical and Computer Engineering (IJECE)*, 5(2), 271-279.
- Subiyakto, A., & Ahlan, A. R. (2014). Implementation of Input-Process-Output Model for Measuring Information System Project Success. *TELKOMNIKA Indonesian Journal of Electrical Engineering* , 12(7), 5603-5612.
- Subiyakto, A., Ahlan, A. R., Putra, S. J., & Kartiwi, M. (2016). The User Satisfaction Perspectives of the Information System Projects. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, DOI:10.11591/ijeecs.v4.i1.pp215-223 4(1):215.

- Sugiyono. (2009). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Saeid, B., & Macanovic, E. (2017). *Self-Service Technologies: What Influences Customers to Use Them?*.
- Sinambela, Lijan, P., & dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Siswanto Eko, Z. E. (2019). ANALISIS PERSEPSI USER SATISFACTION SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIAKAD). *Jurnal Media Aplikom*, 11, 32–44. , 11, 32–44.
- Sandika, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Go-Jek. *Egopora*, Vol 2 No 2.
- Santi , I. N., Muzakir, & Wahyuningsih. (2020). Pengaruh E-servqual Terhadap E-Loyalty Pada Pelanggan Traveloka. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, Volume VII (2) : 120-124.
- Sekundera, C. (2006). Analisis Penerimaan Pengguna Akhir Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model dan End User Computing Satisfaction terhadap Penerapan Sistem Core Banking Pada Bank ABC. *Tesis*.
- Setiawan, A. B. (2016). *Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara Online (SKTS) dengan Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction*. Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga.

- Suryawan, M. B., & Prihandoko. (2018). Evaluasi Penerapan SIAKAD Politeknik Negeri Madiun Menggunakan Pendekatan TAM dan EUCS. *Creative Information Technology Journal*, 233-244.
- Susanto, A., Zo, H., Lee, H., & Ciganek, A. (2012). User Acceptance of Internet Baking in Indonesia: Initial Trust Formation. *Information Development* 29 (4), 310-322.
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modelling: Aplikasi dengan software XLSTAT, SmartPLS, dan Visual PLS*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Wicaksono, R,(2022). Teori Dasar Technology Acceptance Model. Malang : seribu bintang
- Wong, KKK (2019). Menguasai pemodelan persamaan struktural kuadrat terkecil parsial (PLS-Sem) dengan Smartpls dalam 38 Jam.IUniver