

DAFTAR PUSTAKA

- [1] L. Anggraeni *et al.*, “Pemanfaatan Teknologi Informasi Sebagai Media Pendukung Belajar Siswa Dan Penggunaan Internet Sehat,” *JIKMAS (Jurnal Pengabdian dan Pemberdaya. Masy. Desa)*, vol. 1, no. 1, pp. 18–22, 2023.
- [2] S. Ayu and A. Lahmi, “Peran e-commerce terhadap perekonomian Indonesia selama pandemi Covid-19,” *J. Kaji. Manaj. Bisnis*, vol. 9, no. 2, p. 114, 2020, doi: 10.24036/jkmb.10994100.
- [3] F. E. Christy, “Prediksi Angka Pengguna E-commerce di Indonesia 2024.” [Online]. Available: <https://www.tempo.co/data/data/prediksi-angka-pengguna-e-commerce-di-indonesia-2024-248394>
- [4] “5 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak di Indonesia pada Awal 2024, Siapa Juaraanya?,” *edot.id*. [Online]. Available: <https://edot.id/articles/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-di-indonesia-pada-awal-2024-siapa-juaranya>
- [5] A. Ahdiat, “5 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak Sepanjang 2023,” *databoks.katadata.co.id*. [Online]. Available: <https://databoks.katadata.co.id/index.php/infografik/2024/01/15/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-sepanjang-2023>
- [6] M. Roosa, “Pedagang Masih Kesulitan Login di Aplikasi e-Peken Milik Pemkot Surabaya,” *suarasurabaya.net*. [Online]. Available: <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2022/pedagang-masih-kesulitan-login-di-aplikasi-e-peken-milik-pemkot-surabaya/>
- [7] Wasi, “Transaksi E-Peken Surabaya Capai Rp.16,2 Miliar,” *Pusaran.Net*. [Online]. Available: <https://pusaran.net/baca-2778-transaksi-epeken->

surabaya-capai-rp162-miliar

- [8] A. Hakim, “Transaksi e-Peken Surabaya hingga Mei 2022 tercatat Rp16,2 miliar.” [Online].
Available: <https://jatim.antaranews.com/berita/607553/transaksi-e-peken-surabaya-hingga-mei-2022-tercatat-rp162-miliar>
- [9] Z. N. Dindaputri and V. I. Pertiwi, “Efektivitas Program E-Peken Dalam Memberdayakan Umkm Kota Surabaya,” *J. Ilmu Sos. dan Hum.*, vol. 5, no. 2, pp. 153–166, 2024.
- [10] S. Rohmah and M. Ary, “Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pinjaman Online Menggunakan Metode Usability Testing Dan User Experience Questionnaire (Studi kasus: pada Akulaku dan Kredivo Indonesia),” *JSI J. Sist. Inf.*, vol. 13, no. 1, 2021.
- [11] S. Barnes and R. Vidgen, “An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. Journal of Electronic Commerce Research,” *J. Electron. Commer. Res.*, vol. 3, no. 3, pp. 114–127, 2002, [Online]. Available: <http://web.csulb.edu/journals/jecr/issues/20023/paper2.pdf>
- [12] D. Susanti and E. Setyaningsih, “Analisis Kualitas Website SIPD Penajam Paser Utara Menggunakan Webqual 4.0,” *METIK J.*, vol. 6, no. 1, 2022.
- [13] I. Salamah, Lindawati, M. Fadhli, and R. Kusumanto, “EVALUASI PENGUKURAN WEBSITE LEARNING MANAGEMENT SYSTEM POLSRI DENGAN METODE WEBQUAL 4.0,” *J. Digit*, vol. 10, no. 1, p. pp.1-10, 2020.
- [14] M. R. Ramadhan and K. D. Hartomo, “Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus: Sistem Informasi Kebencanaan

- Kabupaten Boyolali),” *J. Transform.*, vol. 19, no. 2, pp. 138–143, 2022.
- [15] M. F. Siswantoro, E. M. Safitri, and A. Faroqi, “Analisis Faktor Penerimaan Pengguna Website E-Peken Surabaya Menggunakan Model Utaut 2,” *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 1752–1766, 2023.
- [16] M. H. Rahmadini, A. Faroqi, and A. Wulansari, “Analisis Kualitas Website Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 11, no. 2, 2022.
- [17] R. F. Muthmainah, D. Prawira, and Ilhamsyah, “Analisis Kualitas Website Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA),” *J. TEKNO KOMPAK*, vol. 17, no. 2, p. Hal. 61-73, 2023.
- [18] B. Prasetyo, F. Adnan, and R. A. Syahputra, “Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode E-GovQual dan IPA,” *J. TEKNO KOMPAK*, vol. 16, no. 1, p. Hal. 83-96, 2022.
- [19] J. Seah and M. R. Ridho, “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PERSEDIAAN SUKU CADANG UNTUK ALAT BERAT BERBASIS DESKTOP PADA CV BATAM JAYA,” *J. Comasie*, vol. 03, no. 02, 2020.
- [20] K. C. Laudon and J. P. Laudon, *Management information systems: Managing the digital firm (15th ed.)*. 2018.
- [21] B. Rudianto, M. H. Gusyon, and A. Puspitasari, “ANALYSIS OF THE QUALITY OF THE DA’WAH WEBSITE SESAAT.ID PT BAGEUR SOLUSI INDONESIA USING THE WEBQUAL 4.0 METHOD,” *J. Inf. Syst. Informatics Comput.*, vol. 6, no. 1, pp. 209–221, 2022, doi:

10.52362/jisicom.v6i1.808.

- [22] S. Rahmatullah, D. S. Purnia, and R. Triasmoro, “Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0,” *J. Kaji. Ilm.*, vol. 19, no. 2, pp. 157–164, 2019.
- [23] A. Irmayanti, R. Hidayat, and E. Rahmawati, “Analisis Kualitas Website Kabupaten Lamandau Menggunakan Webqual 4.0,” *IKRA-ITH Inform.*, vol. 5, no. 1, 2021.
- [24] M. A. Helmiawan, Y. H. Akbar, and Y. Y. Sofian, “Evaluasi dan Uji Kualitas Website dengan Metode Webqual (Studi Kasus : STMIK Sumedang),” *Jt. (Journal Inf. Technol.*, vol. 01, no. 01, pp. 1–4, 2019.
- [25] A. Pratama, A. S. Larasati, and A. Wulansari, “Analisis Kualitas Website Sistem Langitan Umaha Dengan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis,” *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 3, no. 3, pp. 519–533, 2021.
- [26] G. Mandias, Y. Septiawan, and M. J. Bojoh, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompaso,” *Cogito Smart J.*, vol. 7, no. 2, pp. 396–406, 2021.
- [27] Y. Andre and K. G. Tileng, “Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA),” *AITI J. Teknol. Inf.*, vol. 16, no. 1, pp. 49–64, 2019.
- [28] V. N. Tsary and I. K. D. Nuryana, “Analisis Kualitas Layanan Website pada Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo dengan Menggunakan Metode Webqual,” *JINACS J. Informatics Comput. Sci.*, vol. 02, no. 02, pp. 94–104, 2020.

- [29] T. Oktarina and T. Feriansyah, "Quality Analysis of the Lapkin Website System Using the Webqual 4.0 Method At Department of the Environment and Cleaning Palembang City," *J. Tek. Inform.*, vol. 3, no. 5, pp. 1415–1421, 2022.
- [30] K. Natawijaya and F. P. Kesuma, "Analisis Kualitas Website Layanan Manajemen Informatika Polsri Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa," *J. Comput. Sci. Inf. Syst. J-Cosys*, vol. 3, no. 1, 2023.
- [31] M. V. Waru and A. Zulkifli, "Analisis Kualitas Website SMKN 3 Soppeng Menggunakan Metode Webqual," *J. Ilm. Sist. Inf. dan Tek. Inform.*, vol. 6, no. 1, pp. 52–59, 2023.
- [32] Devitasari, T. Wati, and Sarika, "Analisis Kualitas Website Tokome Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *J. Inform. Univ. Pamulang*, vol. 6, no. 1, pp. 57–6, 2021.
- [33] R. T. Prasetio, Y. P. Kristiutami, I. Daspi, "Implementasi Model Integrasi Web-Govqual Sebagai Evaluasi Kepuasan Pengguna Berbasis Layanan Masyarakat Terhadap Aplikasi Casualhub," *J. RESPONSIF*, vol. 6, no. 2, pp. 222–231, 2024.
- [34] D. P. S. Ari and L. Hanum, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WEBSITE DJP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MODIFIKASI E-GOVQUAL," *Profit J. Adm. Bisnis*, vol. 15, no. 1, pp. 104–114, 2021.
- [35] D. E. Purwanto, A. R. Perdanakusuma, and W. H. N. Putra, "Evaluasi Kualitas Layanan APEKESAH Versi 3 Menggunakan Metode e-Govqual

- dan Importance Perfomance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batam),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 8, pp. 7450–7457, 2019.
- [36] Tiara, Jane Petra Sirken, K. R. Lieubun, and F. A.-I. A. Putra, “Penerapan Metode E-GovQual Untuk Mengevaluasi Tingkat Kualitas Layanan Website E-LAPOR!,” *Semin. Nas. Sist. Inf.*, vol. 7, pp. 4421–4432, 2023.
- [37] A. Sholihah, F. Adnan, and F. N. Arifin, “EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE UTAMA PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA),” *J. DEVICE*, vol. 12, no. 2, pp. 60–74, 2022.
- [38] R. Darmawan, F. N. Salisah, Anggraini, T. Khairil, and Anwar, “Analisis Kualitas Layanan Website Pemerintahan Dispusip Kota Pekanbaru Dengan Metode E-Govqual,” *Jurasik (Jurnal Ris. Sist. Inf. dan Tek. Inform.*, vol. 8, no. 2, pp. 435–443, 2023.
- [39] A. R. Dani, D. Krisbiantoro, and A. Azis, “Evaluasi Kualitas Layanan Website SMA Negeri 1 Wangon Menggunakan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis,” *J. Tekno Kompak*, vol. 16, no. 2, pp. 151–162, 2022.
- [40] N. A. Nisa, A. Mustanir, Barisan, and M. Ikbali, “PENGARUH E-GOVERNMENT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MELALUI APLIKASI SIBERAS DI DESA BULO,” *PRAJA J. Ilm. Pemerintah.*, vol. 12, no. 3, pp. 290–300, 2024.
- [41] M. R. Syahreza and A. G. Sulaksono, “Analisis Kualitas Layanan Sistem

- Informasi Aplikasi Access KAI sebagai E-Government dengan E-GovQual,” *J. Ilm. Univ. Batanghari Jambi*, vol. 24, no. 3, pp. 2458–2463, 2024.
- [42] L. Sherissa and F. A. Anza, “Analisis E-Service Quality Pada Aplikasi Pedulilindungi Selama Masa Pandemi COVID-19 di DKI Jakarta,” *PUBLISIA J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 7, no. 1, pp. 26–36, 2022.
- [43] A. Vernanda and E. Zuraidah, “Analisa Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien Secara Online Pada RS Mekar Sari Bekasi Menggunakan Metode Servqual,” *RESOLUSI Rekayasa Tek. Inform. dan Inf.*, vol. 2, no. 6, p. Hal. 243-250, 2022.
- [44] G. B. Noraga, D. Sudirno, and H. S. Mulyani, “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Internet Service Provider PT Giandra Saka Media),” *Entrep. J. Bisnis Manaj. dan Kewirausahaan*, vol. 5, no. 2, pp. 17–29, 2024.
- [45] N. H. P. Agustriani and T. Sutabri, “Analisis Pelayanan Aplikasi SIDEMANG Menggunakan Metode Servqual Pada Dinas Kominfo Kota Palembang,” *JUPITER J. Penelit. Ilmu dan Teknol. Komput.*, vol. 15, no. 2, pp. 883–894, 2023.
- [46] L. Sularto, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENYEDIA DATA DI INDONESIA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL,” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 7, no. 1, pp. 1–7, 2020.
- [47] L. Yuliana and F. Khusnullaili, “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Alternatif Wilayah Selatan Kota Yogyakarta Dengan Model Servqual,” *Al Maktab. J. Kaji. Ilmu dan Perpust.*, vol. 5, no. 2, pp. 118–129, 2020.
- [48] Arief Algiffary and T. Sutabri, “ANALISIS TINGKAT KUALITAS

- LAYANAN E-LAPKIN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL PADA PEMERINTAH KOTA PALEMBANG,” *J. Restikom Ris. Tek. Inform. dan Komput.*, vol. 5, no. 1, pp. 21–31, 2023.
- [49] D. Y. Ulpa, R. Teguh, and D. Pratama, “Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 38–48, 2021.
- [50] I. K. Sudaryana, H. Sanjaya, and R. Tjong, “Analisis Website Wiki Versaillus Dengan Menggunakan Metode Pieces,” *JBASE - J. Bus. Audit Inf. Syst.*, vol. 2, no. 2, pp. 38–46, 2019, doi: 10.30813/jbase.v2i2.1731.
- [51] A. L. Hibatullah and D. Khuntari, “Analisis Kualitas Website Resmi Penanggulangan Covid-19 di Indonesia Dengan Menggunakan Metode Pieces,” *J. Ilm. Manaj. Inf. dan Komun.*, vol. 6, no. 2, pp. 137–156, 2022, doi: 10.56873/jimik.v6i2.211.
- [52] Privy.id, “Mengenal Apa Itu Digital Trust Serta Manfaatnya untuk Bisnis Anda.” [Online]. Available: <https://blog.privy.id/digital-trust-adalah/>
- [53] D. Syamsuar, “Pengertian dan Jenis Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).” [Online]. Available: <https://sis.binus.ac.id/2024/05/06/pengertian-dan-jenis-sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik-spbe/>
- [54] E. Keumala, Zakiah, and Safrida, “IDENTIFIKASI ADOPSI E-COMMERCE DAN PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA UMKM PADA MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS: KOTA BANDA ACEH),” *J. Ilm. Mhs. Pertan.*, vol. 8, no. 1, pp. 62–72, 2023.
- [55] V. Ramadhanti and Permata, “IMPLEMENTASI E-COMMERCE

- DENGAN CONTENT MANAGEMENT SYSTEM (CMS) OSCOMMERCE PADA SITUS PENJUALAN (Studi Kasus : Toko Cahaya Komputer),” *J. Inform. dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 1, no. 1, pp. 58–64, 2020.
- [56] N. I. Purnama, L. P. Putri, and R. Bahagia, “Analisis E-commerce Dalam Membantu Penjualan UMKM di Tengah Pandemi,” *J. Ekon.*, vol. 21, no. 2, pp. 194–200, 2021.
- [57] T. Susilawati, F. Yuliansyah, M. Romzi, and Rintan Aryani, “MEMBANGUN WEBSITE TOKO ONLINE PEMPEK NTHREE MENGGUNAKAN PHP DAN MYSQL,” *JTIM J. Tek. Inform. Mahakarya*, vol. 03, no. 1, pp. 35–44, 2020.
- [58] D. D. Aulia, “Aplikasi e-Peken Beri Kemudahan Warga Surabaya Beli Kebutuhan Pokok.” [Online]. Available: <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6035861/aplikasi-e-peken-beri-kemudahan-warga-surabaya-beli-kebutuhan-pokok>
- [59] H. Sepka, “Market Place E-Peken Milik Pemkot Surabaya Catat Kinerja Positif di Sepanjang Tahun 2023. Jumlah Transaksinya Mengejutkan.” [Online]. Available: <https://radarsurabaya.jawapos.com/surabaya/773700759/market-place-e-peken-milik-pemkot-surabaya-catat-kinerja-positif-di-sepanjang-tahun-2023-jumlah-transaksinya-mengejutkan>
- [60] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI,” *Justin J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 09, no. 3, pp. 300–306, 2021.

- [61] S. R. Arifin and M. Rizal, "WEBSITE QUALITY MEASUREMENT OF DIPA MAKASSAR UNIVERSITY," *Zo. J. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 18–30, 2022.
- [62] D. Firmansyah and Dede, "Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review," *J. Ilm. Pendidik. Holistik*, vol. 1, no. 2, pp. 85–114, 2022.
- [63] A. Nurfajrina, "Mengenal Rumus Lemeshow dan Cara Menghitung Sampelnya," detik.com. [Online]. Available: <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-7176509/mengenal-rumus-lemeshow-dan-cara-menghitung-sampelnya>
- [64] N. R. Wiwesa, "USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE UNTUK MENGELOLA KEPUASAN PELANGGAN," *J. Sos. Hum. Terap.*, vol. 3, no. 2, 2021.
- [65] A. Y. I. Mauliza, R. D. S. Machmudi, and R. Indrarini, "PENGARUH PERLINDUNGAN DATA DAN CYBER SECURITY TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN MENGGUNAKAN FINTECH MASYARAKAT DI SURABAYA," *J. Ilm. Bid. Sos. Ekon. Budaya Teknol. dan Pendidik.*, vol. 1, no. 11, pp. 2497–2516, 2022.
- [66] R. R. E. Nainggolan, "Analisis Penggunaan Website dan Media Sosial Pemerintah untuk Pelayanan Publik," *J. Teknol. dan Komun. Pemerintah.*, vol. 6, no. 1, pp. 1–21, 2024.
- [67] L. U. Khasanah, "Analisis Data Kuantitatif, Kenali Analisis Deskriptif," DQLab. [Online]. Available: <https://dqlab.id/analisis-data-kuantitatif-kenali-analisis-deskriptif>