

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R. N., & Dianingati, R. S. (2022). Pengaruh jumlah responden terhadap hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner pengetahuan dan perilaku swamedikasi. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 9-15.
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran statistika menggunakan software SPSS untuk uji validitas dan reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491-6504.
- Anisah, N., & Puspasari, R. (2024). Sistem informasi kuesioner materi pembelajaran SMP swasta generasi bangsa Martubung menggunakan skala Likert. *Jurnal Rekayasa Sistem (JUREKSI)*, 2(2), 604-616.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 11(2), 498-504.
- Billyarta, G. W., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh kualitas layanan elektronik (e-servqual) terhadap kepuasan konsumen pada market place shopee di sleman diy. *Jurnal Optimal*, 18(1), 41-62.
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226-233.
- Cahya, A. D., Martha, D., & Prasetianto, S. (2021). Analisis layanan gofood dalam meningkatkan penjualan pada kuliner di yogyakarta. *Jurnal Manaj*, 13(2), 264

- Haris, A. (2023). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 334-348.
- Irawan, I. C. (2025). Peran Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan dalam Membangun Niat Belanja Ulang. *Solusi*, 23(4).
- Komharudin, K., Umami, N. A., & Hidayatulloh, K. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Kopi Kapal Api Menggunakan Metode Net Promoter Score. *Justika: Jurnal Sistem Informasi Akuntansi*, 5(1), 39-43.
- Kriswibowo, R., Febriana, R. W., & Prayogo, J. S. (2023). Tingkat Kebergunaan Aplikasi Pedulilindungi Mobile Menggunakan Metode Sistem Usability Scale dan Net Promoter Score: The Usability Level of Pedulilindungi Mobile
- Kusumawardani, D. (2021). Klasifikasi Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Classification and Regression Tree (CART).
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2024). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 11(2), 111-122.
- Nurhikmat, A. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Dengan Harga dan Kualitas Produk: Literature Review. *KarismaPro*, 13(2), 75-86.
- Octaviani, F. L., & Cahyadi, E. R. (2022). Persaingan Platform Digital Layanan Pesan-Antar Makanan di Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)*, 8(3), 973-973.
- Putra, A., & Sari, D. (2022). Analisis Tren dan Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Pesan-Antar Online di Indonesia. *Jurnal Manajemen*

Teknologi, 21(3), 145–156.

Putri, P. A., HERWATI, A., & Listyawati, L. (2024). Pengaruh Promosi Dan Electronic Word Of Mouth (E-Wom) Terhadap Keputusan Berkunjung Di Wisata Kampung Lali Gadget Kecamatan Wonoayu Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi Uypedumelu: Dr. Soetomo University*, 8(2), 133-147.

Rahmadanti, C., & Hasanah, N. (2024, November). Pengaruh E-Service Quality, Kemudahan Penggunaan, Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile: Studi kasusnya In Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen PNJ (Vol. 5, No. 1).

Rakhmadina, C. A., Triardianto, D., & Ibad, R. I. N. (2024, December). Penerapan Metode FMEA dan 5W1H dalam Analisis Kerusakan dan Perencanaan Kegiatan Perawatan pada Mesin Petik Teh Tipe Double di PT XYZ: Application of FMEA and 5W1H Methods in Failure Analysis and Maintenance Activity Planning for Double Tea Plucking Machines at PT XYZ. In *NaCIA (National Conference on Innovative Agriculture)* (pp. 202-214).

Renggo, Y. R., & Kom, S. (2022). Populasi Dan Sampel Kuantitatif. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi*, 43.

Ririh, K. R. (2021). Analisis Risiko Kecelakaan Kerja Menggunakan Metode HIRARC dan Diagram Fishbone pada Lantai Produksi PT DRA Component Persada. *Go-Integratif: Jurnal Teknik Sistem Dan Industri*, 2(02), 135-152.

Sari, C. P., Kholid, I., & Lutfi, L. (2023). Peran kualitas layanan dalam

- meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT Lancar Berkah Berlimpah Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBis)*, 2(4), 383-394.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal ilmu manajemen terapan*, 3(1), 104-114.
- Setiadi, Y. W. (2021). Pengaruh marketing online dan e-service quality terhadap keputusan pembelian. *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains*, 2(1).
- 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*, 7(2), 255-267.
- Simbage, J. S., & Malara, R. (2024). Karakteristik Pasien Gagal Jantung Akut di Instalasi Gawat Darurat RSUP. Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Mapalus Nursing Science Journal*, 2(1), 16-22.
- Srisusilawati, P., Burhanudin, J., Trenggana, A. F. M., Anto, M. A., Kusuma, G. P. E., Rahmasari, L. F., ... & Dewi, I. C. (2023). Loyalitas Pelanggan.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan populasi dan sampel: Pendekatan metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721-2731.
- Tarigan, E. N., Prabowo, D. A., & Setyadi, R. (2023). Analisis Perbandingan Webqual dan E-Servqual Terhadap Website PMB ITTP. *Pixel: Jurnal Ilmiah Komputer Grafis*, 16(2), 14-25.

- Tarigan, N. L. L., Wijaya, P. S. M., Wahyuni, Y., & Sulistyowati, E. (2024). Analisis Tingkat Loyalitas Konsumen Generasi Z terhadap Marketplace di Indonesia Menggunakan Metode NPS (Net Promoter Score). *Jurnal Manajemen Strategis: Jurnal Mantra*, 1(01), 21-34.
- Utami, Y. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), 21-24.
- Wardana, M. R. W., Angriani, H., & Muawwal, A. (2023). Analisis Pelanggan Smart Catering Menggunakan Metode Net Promoter Score. *Kharisma Tech*, 18(1), 151-164.
- Wardhana, A. (2024). Service Quality & E-Service Quality in The Digital Edge-Edisi Indonesia. *Eureka Media Aksara*.
- Wijaya, I. A., Suyatno, A., & Rahmawati, E. D. (2024). Tingkat Loyalitas Pelanggan Terhadap Matahari Department Store Solo Square Oleh Kualitas Pelayanan Melalui Net Promoter Score (NPS). *Proceedings Law, Accounting, Business, Economics and Language*, 1(1), 105-115.
- Wijiastuti, R. D., & Cantika, N. (2021). Pengaruh persepsi harga, citra merek dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang jasa gofood di kota sorong. *Kalianda Halok Gagas*, 4(1), 1-8.
- Winarso, D., Asrianto, R., & Al Rasyid, I. (2022). Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap penerapan Learning Management System (LMS) ujian online menggunakan metode E-Servqual. *Journal of Software Engineering and Information System (SEIS)*, 80-85. 56 merasa tidak puas, 44 puas = 28 tidak puas, 22 puas

Zainah, S., Hamzah, M. L., Rozanda, N. E., & Salisah, F. N. (2023). Analisis kualitas layanan E-commerce shopee menggunakan metode E-servqual dan Kano. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 10(2), 316-328.