

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, P. J., & Kurniawan, I. (2024). Pengaruh Perceived Trust Dan Perceived Enjoyment Terhadap Perilaku Penggunaan ShopeePay. *OIKOS: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi*, 8(2).
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37-52.
- Anigomang, F. R., Tang, S. A., & Maruli, E. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 698-709.
- Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit: Jurnal Adminstrasi Bisnis*, 15(1), 104-111.
- Arif, R. K. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi, Daya Tarik, dan Frekuensi Postingan terhadap Efektivitas Konten TikTok (Studi kasus konten berbagi pada akun TikTok@ndshvv).[Skripsi]. Jakarta: UPN Veteran Jakarta.
- Arohman, A. W., Agus, M., & Agustin, D. (2024). Analisis Preventive Maintenance pada Mesin Injection Molding dengan Metode Mean Time Between Failure dan Mean Time to Repair di PT. XZY. *Jurnal Serambi Engineering*, 9(1), 7623-7630.
- Arta, T. L. F., & Azizah, S. N. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur Go-Food dalam Aplikasi Gojek. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(2), 291-303.
- Atieq, M. Q., & Nurpiani, E. (2022). Pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat dan risiko terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking bank syariah. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(1), 401-423.
- Ashsifa, I. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Niat Penggunaan Mobile Banking Secara Berkelanjutan (Privasi Dan Personalisasi Sebagai Variabel Moderasi). *TECHNOBIZ: International Journal of Business*, 3(1), 25-29.
- A. W. Nugroho, H. S. Nugraha, and A. Hermani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan E-commerce Lazada di Kota Semarang," *J. Ilmu Adm. Bisnis*, vol. 11, no. 2, 2022, doi: 10.14710/jiab.2022.34816.
- Azhar, M., Solechan, S., Saraswati, R., Suharso, P., Suhartoyo, S., & Ispriyarso, B. (2018). The New Renewable Energy Consumption Policy of Rare Earth Metals to Build Indonesia's National Energy Security. In *E3S Web of Conferences* (Vol. 68, p. 03008). EDP Sciences.

- Blumberg, B., Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods*. McGraw Hill. pp. 152-345.
- Cahyadi, N., S ST, M. M., Asep Deni, M. M., Anwar, H. M., Rachman, I. A., ST, M., ... & Erni Yuningsih, S. E. (2024). *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia di Era Digital*. CV Rey Media Grafika. p. 158.
- Ferine, K. F., & Juniarti, S. E. (2022). *Pelayanan SDM*. Selat Media.
- Fitrianovita, F. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin by Mandiri. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi dan kewirausahaan*, 14(6).
- Ghozali, H. I. (2018). *Metodologi Penelitian Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. pp. 66-79.
- Ginting, F. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI).
- Gusfi, D. A., Widodo, A., Dewi, C. K., Rubiyanti, N., & Silvianita, A. (2024). Pengaruh User experience Terhadap Customer Satisfaction dengan E-service quality Sebagai Mediator pada Bibli: A Conceptual Paper. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi*, 5(2), 2011-2023.
- Hair Jr, J. F., Matthews, L. M., Matthews, R. L., & Sarstedt, M. (2017). PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use. *International Journal of Multivariate Data Analysis*, 1(2), 107-123.
- Hakim, A. H. A., & Diharto, A. K. (2020). Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Dompot Digital GO-PAY) (Doctoral dissertation, IAIN SURAKARTA).
- Hamdanuddinsyah, M. H., Hanafi, M., & Sukmasetya, P. (2023). Perancangan UI/UX Aplikasi Buku Online Mizanstore Berbasis Mobile Menggunakan User Centered Design. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 4(4), 1464-1475.
- Haneemsipatma, A., & Jufrizen, J. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Beli Ulang dengan Citra Merek sebagai Variabel Mediasi: Studi Pengiriman Makanan Secara Online di Kota Medan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(2), 199-214.
- Heryadi, G. S. (2018). Strategi Promosi Loyalty Program My Pertamina yang Dilakukan Oleh PT Pertamina (PERSERO) Tahun 2018. *Visi Komun*, 17(01), 23-44.
- Hidayat, P. S., & Nasution, M. I. P. (2024). Pengaruh Kinerja Situs Web Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan di E Commerce. Switch: *Jurnal Sains dan Teknologi Informasi*, 2(3), 14-25.
- Hikmawati, N. K. (2022). Analisis Kualitas Layanan My Pertamina Menggunakan Pendekatan e-GovQual pada Beberapa Kota Percobaan. *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 12(2), 100-111.

- Hikmiyah, M., & Fanida, E. H. (2024). Kajian Komunikasi Publik:(Sebuah Analisis Penerapan Aplikasi Superapp Polri Untuk Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Kepolisian Resor Situbondo). *Publika*, 715-726.
- Husin, C., Sabar, L. A., Rumahorbo, J. S., Sulisty, V. S., & Nasution, N. A. (2024). Pengaruh Keandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) Pada Bisnis Transportasi Online Grab (Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Universitas Negeri Medan). *Musyari: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 5(8), 108-118.
- Insaninda, F. P., & Pambudi, A. (2024). Analysis of The Quality of E-Government Services Tangerang LIVE Using The E-Govqual Method in Tangerang City. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 2(4), 11.
- Jaelani, A., Firdaus, S., & Jumena, J. (2017). Renewable energy policy in Indonesia: the Qur'anic scientific signals in Islamic economics perspective. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 7(4).
- Juhana, D., Komara, A. T., Sidharta, I., & Suzanto, B. (2024). Pengantar E-Commerce dan Platform Digital. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. p. 104.
- Kezia, R. (2023). Analisis Pengaruh E-Govqual Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN.
- Khulaila, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Anggota KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).
- Kotler, P. dan A. (2018). *Principles of Marketing Seventeenth Edition*. Pearson Education Limited
- Komunikasi, B. (2016). Layanan Informasi Publik dan Kerja Sama Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. *Jurnal Energi: Program Strategis EBTKE dan Ketenagalistrikan*, Edisi, 2.
- Kurniawan, A. S., Widowati, R., & Handayani, S. D. (2022). Integrasi Theory of Reasoned Action (TRA) pada Minat Pemesanan Kembali Kamar Hotel Menggunakan Aplikasi Pemesanan Kamar Hotel Online. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 15(1).
- Kurniawan, H., Hakim, L., Sanulita, H., Maiza, M., Arisanti, I., Rismawan, M., ... & Amalia, M. M. (2023). Teknik Penulisan Karya Ilmiah: Cara membuat Karya Ilmiah yang baik dan benar. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. p. 70.
- Laksono, D. D. (2019). *Indonesia for sale*. Jalan Baru Publisher.
- Lestari, F. B., & Suasana, I. G. A. K. G. (2024). Peran Kepercayaan Memediasi Pengaruh Pengalaman dan Electronic Word Of Mouth terhadap Niat Menggunakan Kembali Mobile Banking BPD Bali di Jembrana. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi dan kewirausahaan*, 15(1).
- Lubis, O. O., Syastra, M. T., Kurniawan, R., Novarini, R., Harahap, A. K., Fajari, M. S., ... & Wijayanti, E. K. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ipusnas Menggunakan Model E-Govqual. *Jurnal Informatika Teknologi dan Sains (Jinteks)*, 4(2), 156-163.

- Maf'ula, E. R., Pebrianggara, A., & Yulianto, M. R. (2024). Efektivitas Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Kondisi yang Memfasilitasi Terhadap Keputusan Pembelian. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 5(2), 4023-4037.
- Matondang, N. R. D. A., & Nasution, M. I. P. (2024). Pengaruh Kualitas dan Layanan Website Terhadap Minat Pembelian Konsumen dalam Situs E-commerce. *Jurnal Penelitian Sistem Informasi (JPSI)*, 2(2), 121-133.
- Mayasari, M., Djibu, R., Nurchayati, N., Fayola, A. D., & Hakim, M. L. (2023). Pelatihan Penggunaan Fitur Canva dalam Pembuatan Media Pembelajaran. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(4), 6913-6919.
- Muslimawati, M. (2024). Analisis Penggunaan Aplikasi Qris Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Untuk Mempermudah Transaksi Bagi Pelaku Usaha UMKM di Kecamatan Abepura, Kota Jayapura. *Journal Management And Business*, 2(1), 185-196.
- Naufaldi, I., & Tjokrosaputro, M. (2020). Pengaruh perceived ease of use, perceived usefulness, dan trust terhadap intention to use. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(3), 715-722.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). Metodologi penelitian sosial. Media Sahabat Cendekia. p. 204.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly - GOVT INFORM QUART.* 29. 10.1016/j.giq.2011.08.011.
- Purba, M., Samsir, S., & Arifin, K. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Niat Menggunakan Kembali Aplikasi OVO Pada Mahasiswa Pascasarjana Universitas Riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 12(1), 151-170.
- Putra, R. A. (2023). Analisis Kualitas Layanan Situs Web Dinas Pendidikan Kabupaten Sleman Menggunakan Metode E-Govqual (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- Putri, V. Z. A., & Abdullah, A. (2023). Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dan Manual (Doctoral dissertation, UIN RADEN MAS SAID).
- Rahmad, M., Hakimah, E. N., & Ratnanto, S. (2023). Menciptakan Kepuasan Konsumen Pada Jasa Servis Motor Berdasarkan Persepsi Pelanggan Bengkel Sugeng Jaya Motor. *Simposium Nasional Manajemen Dan Bisnis (SIMANIS) dan Call for Paper*, 2, 1-11.
- Rambe, M. (2022). Perbandingan Perkembangan Administrasi Publik Di Australia Dan Indonesia Dalam Penerapan E-Government. *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial*, 1(3), 232-248.
- Roz, K. (2020). Analisis Pengaruh Website Quality terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 8(1), 41-49.

- Ridha, M. T., Basyir, M., & Kamal, M. (2021). Rancang Bangun Spbu Mini Berbasis Arduino Dengan Sistem Pembayaran Menggunakan Pvc Card. *Jurnal TEKTR0*, 5(1).
- Rustamana, A., Wahyuningsih, P., Azka, M. F., & Wahyu, P. (2024). Penelitian Metode Kuantitatif. Sindoro: Cendikia Pendidikan, 5(6), 81-90.
- Sangi, I. M., Tamengkel, L. F., & Mukuan, D. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Productivity*, 3(2), 107-112.
- Saputra, F., Masyuroh, A. J., Danaya, B. P., Maharani, S. P., Ningsih, N. A., Ricki, T. S., ... & Hadita, H. (2023). Determinasi Kinerja Karyawan: Analisis Lingkungan Kerja, Beban Kerja dan Kepemimpinan pada PT Graha Sarana Duta. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(3), 329-341.
- Saputri, R., Baining, M. E., & Khairiyani, K. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Aplikasi Mobile Banking Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 17(1), 126-138.
- Sari, M. W., & Novrianto, A. (2020). Kenali...!! Bisnis, di Era Digital “Financial Technology”.
- Saudah, S., Putranti, B. E., & Ambawani, S. (2024). Pelatihan Penggunaan Komunikasi Efektif Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Pengembangan Jiwa Wirausaha Siswa SMK NI Sambu). *Jurnal Pengabdian Sosial*, 1(9), 1212-1218.
- Sawhani, D. K., & Se, M. (2021). Keputusan pembelian online: kualitas website, keamanan dan kepercayaan. Scopindo Media Pustaka. p. 11.
- Setiawan, Z., Pustikayasa, I. M., Jayanegara, I. N., Setiawan, I. N. A. F., Putra, I. N. A. S., Yasa, I. W. A. P., ... & Gunawan, I. G. D. (2023). PENDIDIKAN MULTIMEDIA: Konsep dan Aplikasi pada era revolusi industri 4.0 menuju society 5.0. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Setyadi, E. V., Suarly, R., Handoko, R., & Ali, A. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Continuance Intention dari Pengguna Pada Layanan M-Payment (Studi Kasus Go-Pay). *Kajian Branding Indonesia*, 2(2), 162-200.
- Sihombing, Y. A. (2022). Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image. Penerbit NEM.
- Sihotang, P. S., Pibriana, D., & Mardiani, M. (2020). Perbandingan kualitas layanan dua aplikasi transportasi online menggunakan metode servqual. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 6(2), 147-162.
- Siswoyo, A., & Irianto, B. S. (2023). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking. *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, 7(2), 1196-1205.
- Sofiana, E., Wahyuarini, T., & Noviena, S. (2020). Pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja staf pengajar Politeknik Negeri Pontianak. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8(1), 1-15.

- Sudarman, S. (2024). Evaluasi Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) menggunakan Information System Success Model Delone and Mclean (Doctoral dissertation, STIE Bank BPD Jateng).
- Sulaiman, S., Ramopoly, I. H., Panggalo, I. S., Sarajar, D. K., & Tulak, H. (2024). Buku Ajar Pendidikan Inklusi. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. p. 7.
- Sulwan, A. F. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan M-Banking BRIMO dalam bertransaksi di E-Commerce Shopee (Studi pada mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Parepare) (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
- Surya, E., Rasmini, M., & Rakhmawati, N. (2024). Analisis Implementasi Layanan Pelanggan Digital Pada Care & Responder Vidio. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 7(1), 1042-1059.
- Tony Sitinjak, M. M. (2019). Pengaruh persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan layanan pembayaran digital Go-Pay. *Jurnal manajemen*, 8(2).
- UI, L. F. (2023). Analisis Bisnis dan Kebijakan untuk Mendorong Investasi Pembangkit Listrik Tenaga Panas Bumi (PLTP) di Indonesia.
- Wahyudi, W., Maulana, A. J., Widyanto, R., Rahayu, A., & Effendy, I. R. (2024). Buku ajar manajemen pemasaran. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. p. 15.
- Valentino, R., Hartanto, C. A., Albenda, J. G., Alviandy, P., Wulandari, A. L., & Murdhani, L. A. (2022). Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Interaktif Terpadu (Lapsit) Terhadap Penanganan Gangguan Ketertiban dan Keamanan Masyarakat di Satpol PP Provinsi Kalimantan Tengah. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(4), 597-606.
- Wulandari, E. A., & Fanida, E. H. (2023). Kualitas Layanan Aplikasi Kai Access Oleh Pt Kereta Api Indonesia (Persero)(Studi Kasus Pada Pelanggan Kereta Api Lokal Penataran Dhoho Di Stasiun Blitar Daop VII). *Publika*, 2137-2150.
- Yahya, A., & Nugroho, A. (2024). Perancangan Ulang UI/UX Dengan Figma Pada Website OKE OCE Indonesia Menggunakan Metode Design Thinking. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 6(1), 272-282.
- Yanti, R., Nuvriasari, A., Harto, B., Puspitasari, K. A., Setiawan, Z., Susanto, D., ... & Syarif, R. (2023). Green Marketing For Business. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. p. 52.
- Yanuar, M., & Hidayati, L. N. (2021). Kualitas Pelayanan Program E-Kios Sebagai Inovasi Sektor Publik (Studi Kasus Kelurahan Dukuh Kupang Kota Surabaya). *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 1(2), 38-66.
- Yaqin, R. I., Arianto, D., Siahaan, J. P., Priharanto, Y. E., Tumpu, M., & Umar, M. L. (2022). Studi Perawatan Berbasis Risiko Sistem Pelumasan Mesin Induk KM Mabrur dengan Pendekatan FMEA. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 19(2), 218-226.



Yundari, N. P. S., & Wardana, I. M. (2019). Pengaruh Brand Image, Consumer Satisfaction, Electronic Word of Mouth Terhadap Niat Menggunakan Kembali (Doctoral dissertation, Udayana University).