

DAFTAR PUSTAKA

- Akmal, R. A., Ferlina, A., & Trenggana, M. (2019). Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi M-Tix Mobile Cinema XXI. *e-Proceeding of Management*, 6101-108.
- Anggraeni, N., & Yasa, N. (2012). E-Service Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam penggunaan Internet Banking. *Jurnal Keuangan dan Perbankan XVI(2)*, 293-306.
- Chesanti, P. C. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 10-17.
- Evandio, A. (2020, April 1). Penggunaan aplikasi video conference di Indonesia, Zoom pemenangnya? Jakarta, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia. Dipetik Juli 13, 2020, dari Bisnis.com: <https://teknologi.bisnis.com/read/20200401/84/1221258/penggunaan-aplikasi-video-conference-di-indonesia-zoom-pemenangnya>
- Evandio, A. (2020, April 1). Penggunaan Aplikasi Video Teleconference di Indonesia, Zoom pemenangnya? Jakarta, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia. Dipetik Juli 13, 2020, dari Bisnis.com: <https://teknologi.bisnis.com/read/20200401/84/1221258/penggunaan-aplikasi-video-conference-di-indonesia-zoom-pemenangnya>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harun, M. (2020). Evaluasi kualitas perangkat lunak pada aplikasi Zoom Cloud Meetings untuk pembelajaran E-learning. *Jurnal AKRAB JUARA*, 102-112.
- Kotler, P., & Keller, L. (2016). *Marketing Management*. USA: Pearson Education Limited.
- Kurt, S. (2012). The Classification and Importance of E-S-Quality Attributes: an Evaluation of Online Shoppers. 622-637.
- Layla, M. (2020). Analisis kepuasan penggunaan aplikasi Zoom dalam mengikuti webinar selama pandemi covid-19 menggunakan Webqual 4.0 (studi

- kasus: Dosen STAIN Sultan Abdurrahman Kepri). *Jurnal Tanjak*, 169-177.
- Lovelock, C., & Lauren, W. (2004). *Principles of Service Marketing and Management, 2nd ed.* Upper Saddle River: Prentice Hall Inc.
- Lovelock, Christopher, & Wright, L. (2004). *Principles of Service Marketing and Management 2nd edition.* Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall Inc.
- Malhotra, N. K. (1993). *Marketing research an applied orientation.* New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research VII(10)*, 1-21.
- Sawitri, N. P., Yasa, N. N., & Jawas, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di Ubud. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, 40-47.
- Sawitri, P. N., Yasa, N. N., & Jawas, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Tegal Sari Accommodation di Ubud. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan* , 40-46.
- Sujarweni, W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah di Pahami.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Edisi Baru.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyantini, I. S. (2014). Pengaruh Efficiency, Fulfillment, System Availability, dan Privacy terhadap eSatisfaction (Survei pada Nasabah PT. Reksadana Sekuritas Cabang Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6.
- Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian.* Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2007). *Srategi Pemasaran.* Yogyakarta: Andi Ofset.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran Edisi Pertama.* Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yuniarti Fihartini, S. M. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik SIAKAD Online terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* , 190-191.
- Zeithaml, v. A., Bitner, m. J., & Gremler, d. D. (2003). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm, International Edition*. New York: Hill Companies, Inc.
- Zeithaml, v. A., Bitner, m. J., & Gremler, d. D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: Mcgraw-hill.