

DAFTAR PUSTAKA

- 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*, 4(1).
- Brata, W. M., Hapsari, W. D., & Yudowati, P. S. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Keuangan (Studi Kasus Pegawai Keuangan Universitas Telkom). *Jurnal E Proceeding of Management*, 5(1), 860.
- Chandra, A. P. (2016). Analisis Kualitas Situs Web Quora Indonesia. Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Ghozali, I. (2005). Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, D. B., & Marlina, M. R. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filing. *Media Informatika*, 16(1), 20-30.
- Ginting, D. B., & Nugraha, A. (2019). Analisis Pengaruh Citra Merek, Promosi, Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sakuku Bca. *Media Informatika*, 18(1), 42-61.
- Ginting, D. B., & Nugraha, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filing. *Media Informatika*, 16(1), 20-30.
- Gujarati, D. N. (2005). Dasar-dasar Ekonometrika. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, S. S., & Ival, D. Q. (2019). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Hubungan Antara Kualitas Sistem Informasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Ojek Online SMK Negeri 26 Jakarta).
- Harianto, Y. H. (2006). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perceived Quality Dan Dampaknya Terhadap Brand Equity (Kajian Pada Produk Elektronik Merk Sony di Kota Semarang). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hidayatullah, S., Rahmawati, I. K., & Aristanto, E. (2020). Peran Sistem Informasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Entrepreneurial marketing serta Kepuasan Terhadap Loyalitas Generasi Milenial Berkunjung ke Tempat Wisata. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, 14(1), 74-83.
- Hilmy, M. F., & Hidayat, R. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Aplikasi Myindihome Di Bandung Tahun 2018). *e-Proceeding of Applied Science*, 4(3), 1163.

- Hitesh, G. (2011). *Management Information System : An Insight*. New Delhi : International book house pvt. Ltd.
- Irawan, H. (2003). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Vol. 24). Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Jonathan Sarwono dan Tutty Martadiredja. 2008. Riset Bisnis. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Kompas.com: Berita Terkini Hari Ini, Kabar Akurat Terpercaya. Retrieved January 24, 2022, from <http://kompas.com>
- Kotler, P., & Kevin, K. L. (2016). *Marketing Management* (Global Edition ed., Vol. 15). USA : Pearson.
- Nasution, N. M. (2019). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : PT Ghalia Indonesia.
- Noerhermaya, Y. A., & Soesanto, H. (2016). ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN MINAT BELI ULANG (STUDI PADA ONLINE STORE LAZADA.CO.ID). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 5(3), 1-13.
- Kusumaningtyas, A. R., & Mujiasih, E. (2016). Hubungan Antara Pengetahuan Produk Dengan Intensi Membeli Smartphone Pada Karyawan PT. “ X”. *Jurnal Empati*, 5(2), 413-416.
- Lasmaya, S. M. (2016). Pengaruh Sistem Informasi Sdm, Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 10(1), 25-43.
- Laumer, S., Maier, C., & Weitzel, T. (2017). Information quality, user satisfaction, and the manifestation of workarounds: a qualitative and quantitative study of enterprise content management system users. *European journal of information system*, 26(4), 333-360.
- Luthfi, M. I. A. (2019). Pengaruh Kualitas Informasi, Perceived Usefulness, Dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi. *Program Studi S-1 Akuntansi Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara Medan*.
- Machmud, R. (2018). *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. Ideas Publishing.
- Machmud, S., & Sidharta, I. (2016). Entrepreneurial Motivation and Business Performance of SMEs. *DLSU Business & Economics Review*, 25(2), 63-78.
- Masitoh, M. R., Wibowo, H. A., & Ikhsan, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee. *Jurnal Sains Manajemen*, 5(1), 101-119.
- McNeil, P., & Young, A. C. (2019). Customer satisfaction in gourmet food trucks: Exploring attributes and their relationship with customer satisfaction. *Journal of Foodservice Business Research*, 22(4), 326-350. <https://doi.org/10.1080/15378020.2019.1614400>.
- Nasution, N. M. (2019). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : PT Ghalia Indonesia.
- Noerhermaya, Y. A., & Soesanto, H. (2016). ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN MINAT BELI ULANG

- (STUDI PADA ONLINE STORE LAZADA.CO.ID). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 5(3), 1-13.
- Puriwat, W., & Tripopsakul, S. (2017). The Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Mobile Banking Usage: Case Study of Thailand. *Polish Journal of Management Studies*, 183-193.
- Saghier, N. E., & Nathan, D. (2013, April). Service Quality Dimensions and Customers' Satisfaction of Banks in Egypt. *Proceedings of 20th International Business Research Conference*, 4-5.
- Saputro, H. P., Budiyanto, D., & Santoso, J. (2016). "Model Delone and Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan E-Government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, 2(1), 1-8.
- Shanin, A., Abandi, A., & Javandi, M. H. M. (2011). Analyzing the relationship between customer satisfaction and loyalty in the software industry - with a case study in Isfahan System Group. *International Journal of Business and Social Science*, 2(23).
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Praktik Penelitian)*. CAPS. Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality and Satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tulodo, A. B., & Solichin, A. (2019). Analisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan perceived usefulness terhadap kepuasan pengguna aplikasi care dalam upaya peningkatan kinerja karyawan (studi kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk. *Jurnal riset manajemen sains Indonesia*, 10(1), 25-43.
- Urbach, N., & Muller, B. (2011). The Update Delone And McLean Model Information System E-Commerce Success. *ReaserchGate*, 1.
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber D*, 17(1), 13-16.
- Wikipedia. Retrieved January 24, 2022, from <http://wikipedia.com>