

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. (2016). *Analisis Kualitas Jasa Elektronik (E-Servqual) Pada Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi*. Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi, 4(2), 112-120.
- Angraini, N., & Hermaini, N. (2018). Analisis Kualitas Layanan OPAC Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-Servqual. *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 6(1), 45-58.
- Barnes, J. G. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management (CRM): Rahasia Membangun Loyalitas Pelanggan*. Andi Offset.
- Bateson, J. E. G. (2006). *Managing Services Marketing: Text and Readings*. Dryden Press.
- Daryanti, P., & Shihab, M. S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 17(3), 145-156.
- Garvin, D. A. (1983). Quality on the Line. *Harvard Business Review*, 61(5), 65-75.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Halawa, F. A., & Fensi, F. (2019). Analisis Faktor-Faktor E-Service Quality Kalbisphere pada Kepuasan Mahasiswa Kalbis Institute. *Kalbisphere Journal of Business and Communication*, 6(2), 89-101.

- Hoffman, K. D., Bateson, J. E. G., Wood, E. H., & Kenyon, A. J. (2006). *Services Marketing: Concepts, Strategies & Cases*. Cengage Learning.
- Indrawati, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 5(2), 76-85.
- Jeong, M. (2007). *Information Technology and E-Services in the Hospitality and Tourism Industry*. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 14(1), 33-54.
- Jonathan, H. (2013). Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak Pada Customer Loyalty PT. Bayu Buana Travel TBK. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1-14.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: Millennium Edition*. Prentice Hall.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. PT Elangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (13th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Ribolic, B. A. (2016). *Pengembangan Dimensi Elektronik Service Quality (E-Servqual) Pada Sektor Publik dan Pendidikan*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(3), 201-215.

- Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental research statistics for the behavioral sciences* (2nd ed.). Holt, Rinehart and Winston.
- Rowley, J. (1998). Quality Measurement in the Public Sector: Some Perspectives from the Service Quality Literature. *Total Quality Management*, 9(2), 321-333.
- Sari, R. N., Gr., S., Putri, M. E., Gusliana, E., Rizqiyana, Rosadi, T., Al Ngarifin, S., & Hasan, F. (2025). *Manajemen Perpustakaan* (A. I. Sastra, Ed.; 1st ed.). YAYASAN TRI EDUKASI ILMIAH.
- Sastika, W. (2017). Analisis Kualitas Layanan dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shopee. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 7(2), 110-123.
- Scherkenbach, W. W. (1991). *The Deming Route to Quality and Productivity: Road Maps and Roadblocks*. CeePress Books.
- Setyorini, T. (2015). Analisis Perbandingan Harapan dan Persepsi Konsumen Terhadap Mutu Pelayanan Jasa Pendidikan. *Jurnal Eksekutif*, 12(1), 45-59.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset.
- Veloutsou, C., Gilbert, G. R., Goode, M. H., & Moutinho, L. (2004). Measuring Transaction-Specific Satisfaction in Higher Education: Inside the Service Industries. *International Journal of Educational Management*, 18(6), 374-386.
- Zairi, M. (2000). Managing Customer Satisfaction: A Best Practice Approach. *The TQM Magazine*, 12(6), 389-394.