

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Khoerul Ummah, “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Perubahan Daya Melalui Aplikasi PLN MOBILE Pada PLN ULP Manakarra,” no. 8.5.2017, pp. 2003–2005, 2022.
- [2] N. Purwanto, “Pengaruh E-Trust Dan Online Consumer Review Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Tokopedia Di Jombang),” *J. EK&BI*, vol. 4, pp. 2620–7443, 2021, doi: 10.37600/ekbi.v4i2.357.
- [3] N. Wahid and R. Ratmono, “Pengaruh E-Service Quality Dan Kemudahan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Unit Layanan Pelanggan PLN Metro),” *J. Manaj. Divers.*, vol. 2, no. 3, pp. 740–750, 2022, doi: 10.24127/diversifikasi.v2i3.1324.
- [4] F. Sutisna, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pada Website Lazada.Co.Id Yang Dimediasi Oleh Variabel E-Satisfaction (Studi Pada Konsumen Lazada Indonesia),” pp. 1–118, 2019.
- [5] S. L. A. P. Dewi, M. A. P. Trarintya, and I. I. D. A. Y. Wilyadewi, “Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Motorku X,” *J. Manajemen, Kewirausahaan, dan Pariwisata*, vol. 3, no. 12, pp. 2434–2444, 2023.
- [6] A. Khalishah and H. Tarigan, “Pengaruh E-Service Quality, E-Trust Dan Perceive Value Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Prakerja,” *Mark. J.*, vol. 1, no. 2, pp. 130–144, 2023, [Online]. Available: <https://e-journal.naureendigiton.com/index.php/mj>
- [7] S. N. dan N. D. Putri, “PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BNI MOBILE BANKING MELALUI CITRA BANK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA NASABAH PENGGUNA BNI),” *J. Ilm. MATRIK*, Vol.22 No.1, vol. 22, no. 1, pp. 55–63, 2020.
- [8] I. Nafisah, “Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah (Studi pada Mahasiswa Kota Malang),” *Univ. Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang*, pp. 1–71, 2021.
- [9] N. Arifah, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Purchase Intention Pada Toko Akuniwashop Klaten Di Marketplace Shopee,” *Range Manag. Agrofor.*, vol. 4, no. 1, pp. 1–15, 2020, doi: 10.1016/j.fcr.2017.06.020.

- [10] H. Fauzi, "Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Universitas Majalengka Pelanggan E-Commerce Shopee)," *Maro J. Ekon. Syariah dan Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 156–167, 2021, doi: 10.31949/maro.v4i2.1801.
- [11] Ghozali and Latan, "Pengaruh E-Service Quality, E-Trust Dan Price Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Anggota Koperasi Mahasiswa Uin Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Pengguna E-Commerce Shopee," *J. Manajemen*, 23(04), p. 660, 2015.
- [12] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 2013.
- [13] Barkah and M. E. Nabila, "Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, dan E-WOM Terhadap E-Satisfaction Pengguna Aplikasi Shopee di Kota Pontianak," *Proceeding Semin. Bisnis Seri V*, pp. 269–277, 2021, [Online]. Available: Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, dan E-WOM Terhadap E-Satisfaction Pengguna Aplikasi Shopee di Kota Pontianak
- [14] Nurhalimah and D. Kusnanto, "Pengaruh E-Trust Dan E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction (Studi Pengguna Official Lazada Indonesia di Instagram) Jumlah Pengunjung Web E-commerce," vol. 8, no. 2, pp. 237–244, 2023.
- [15] R. Ependi and T. Indra Wijaksana, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Gojek Indonesia (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Gojek Di Kota Bandung)," *J. Manage.*, vol. 9, no. 3, pp. 1551–1558, 2022.
- [16] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke. 2018.
- [17] Handayani, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, CV. Pustak. 2020.
- [18] Djaali, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta Timur: PT Bumi Aksara, 2020.
- [19] Sudaryono, *Aplikasi Statistik Untuk Penelitian*, Lentera Il. 2014.
- [20] Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Bersama SPSS*, CV. Wade G. 2017.
- [21] G. Imam, *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*, vol. Cet.VIII. 2016.
- [22] C. P. P. Dewi, "Pengaruh Iklan Televisi Dan Persepsi Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Kartu Perdana Operator Seluler Merrk 'TRI' (SURVEI

PADA MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA).,” pp. 20–32, 2017, [Online]. Available: [http://repository.unpas.ac.id/32645/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/32645/5/BAB%20III.pdf)

- [23] R. Afifah, “Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri,” *J. Ekon.*, p. 32, 2017.
- [24] Arifin, *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*, Jakarta: K. 2017.
- [25] Priyatno, *SPSS Handbook: Analisis Data, Olah Data, dan Penyelesaian Kasus-kasus Statistik*. Yogyakarta: MediaKom, 2016.

