

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ardi, A. N. (2019). Pengaruh Kualitas Website Lazada Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Di Indonesia. *Universitas Jember*, 1–76.
- Amarin, S., Wijaksana, T. I., Bisnis, A., & Telkom, U. (2021). *Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi , Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka Di Kota Bandung )*. 4(1), 37–52.
- Aradatin, S. A. Al, Basthoumi Muslih, M. ., & Restin Meilina, M. (2021). Pengaruh Online Customer Review Dan Online Customer Rating Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Marketplace Shopee (Studi Pada Mahasiswa Aktif Prodi Manajemen Angkatan 2017 Unp Kediri). *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi Issn : 2776- 8171*.
- Bevan, S. (2015). *Economic Impact Of Musculoskeletal Disorders (Msds) On Work In Europe*. Best Practice Research Clinical Rheumatology.
- Bintari, W. P., Udayana, I., & Maharani, B. D. (2022). Pengaruh Usability, Information Quality, Dan Service Interaction Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Tokopedia Di Kabupaten Kediri). *Jurnal Perspektif*, 20(1), 68–75. <https://doi.org/10.31294/Jp.V20i1.12286>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*. Sage Publications, Thousand Oaks.
- Eppler, M. J. (2019). *Managing Information Quality: Increasing The Value Of Information In Knowledge-Intensive Products And Processes*. Springer. New York.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Grönroos, C. (2015). *Service Management And Marketing: Managing The Service Profit Logi*. Wiley.
- Hartson, R., & Pyla, P. S. (2019). *The Ux Book: Process And Guidelines For Ensuring A Quality User Experience*. Morgan Kaufmann, California.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles Of Marketing (17th Ed.)*. Pearson Education, New York.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. In *Pearson Education (15th Ed.)*. Pearson Education, New York.
- Lazar, J., Feng, J. H., & Hochheiser, H. (2017). *Research Methods In Human-Computer Interaction (2nd Ed.)*. Morgan Kaufmann, California.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson, Global Edition.
- Mar'atus Solikah, Kusumaningtyas, D., Bhirawa, S. W. S., & Muslih, B. (2019).

- Sistem Informasi (Sebuah Pendekatan Evaluatif Berbasis Riset). In *Sistem Informasi* (Vol. 2).
- Nurff'ah, S., Puspasari, I. D., & Paramitha, D. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Maulana Laundry. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 7(1), 1–8.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectation*. Free Press.
- Prakosa, Y. D., Novita, D., & Kesuma, D. P. (2020). Analisis Kualitas Layanan Ppdb Online Di Sma Xaverius 2 Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 1(2), 199–211. <https://doi.org/10.35957/Jtsi.V1i2.517>
- Preece, J., Sharp, H., & Rogers, Y. (2015). *Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction (5th Ed.)*. John Wiley & Sons.
- Purnomo, H., Sardanto, R., & Muslih, B. (2021). Signifikansi Harga, Fasilitas Dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Hotel. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 11(1), 67–78. <https://doi.org/10.37932/J.E.V11i1.167>
- Sadiq, S., & Indulska, M. (2021). *Information Quality: The Potential Of Data And Analytics To Generate Knowledge*. Springer Nature.
- Safera, R. A., Indrayani, E., & Ardiensyah. (2022). Pengaruh Kualitas Website “Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (Ppid)” Terhadap Kepuasan Pengguna Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pematang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 14(1), 80–96. <https://doi.org/10.33701/Jiagd.V14i1.2709>
- Sardanto, R., & Muslih, B. (2019). *Dramaturgi: Impression Management “Seorang Pirel ” Atas Kepuasan Pelanggan Warkop Karaoke Di Tulungagung*. 341–348.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Cv Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Tanriady, E. P., Munir, A., & Surasa, H. (2023). Implementasi Metode Webqual 4.0 Dalam Menganalisis Kepuasan Pengguna Website Search Buddy. *Kharisma Tech*, 19(1), 75–85. <https://doi.org/10.55645/Kharimatech.V19i1.470>
- Yulianti, E. (2024). *Pengaruh Security , Trust , Usability , Dan Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Seabank Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran ” Jawa Timur*. 5(6), 3167–3182.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2016). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Mcgraw-Hill Education.