

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (1997). *Manajemen Ekuitas Merek*. Mitra Utama.
- Afifah Nur 'Ain, & Linda Nur Susila. (2021). The Effect of Service Quality and Product Quality on Loyalty Electronic Money in Sukoharjo with Satisfaction and Trust as Intervening Variables. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 6(2).
- Ahmad Irwansyah, & Riko Mappadeceng. (2018). Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction pada Toko On Line Bukalapak. *Jurnal Manajemen Dan Sains*, 3.
- Biro Humas Kementerian Kominfo. (2021, December 2). *Kelola Akselerasi Transformasi Digital, Menkominfo: Sektor Infokom Tumbuh Positif*. [www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id).
- Budiarno, Ida Bagus Nyoman Udayana, & Ambar Lukitaningsih. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(2).
- Dahlan, S. (2014). *Statistika untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Arkans.
- Dhiyaudini, H., & Nirmalasari, L. (2021). Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek Atas Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen (Studi Literatur Terhadap pelanggan Gojek di Indonesia). *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 6681(4), 394–399. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i4.395>
- Evan Chandra Kusuma. (2018). Pengaruh Nilai yang Diterima Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan : Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Dan Gender Sebagai Moderator . *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* , 5(1).
- Faizal Amir P Nasution, Henriko Tobing, Rotua Yossina Warsida, Yuniarti Tri Suwadji, Firdausi Nuzula, & Nur Siti Annazah. (2022). *Pilot Project SIAPkerja ID* (Y. Nuraeni, Ed.). Kementerian Ketenagakerjaan.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51–90. <https://doi.org/10.1021/es60170a601>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.

- G Zhang, & Q Liang. (2011). Analysis of the Competitiveness of Tourism Enterprises in Shandong Province. *Scientific Research An Academic Publisher*, 129–133.
- Gwo Guang Lee, & Hsiu Fen Lin. (2005). Customer perceptions of e-service quality in online shopping. *Emerald Insight Journal*, 33, 161–176.
- Hadi, A., Asrori, & Rusman. (2021). *Penelitian Kualitatif: Studi Fenomenologi, Case Study, Grounded Theory, Etnografi, Biografi*. Purwokerto: CV. Pena Persada.
- Hair, Joseph F., William C. Black, Barry J. Babin, and R. E. A. (2014). *Multivariate Data Analysis*. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran* (2nd ed.). Penerbit Erlangga.
- Moh Sholeh, & Djazuly Chalidyanto. (2021). the effect of service quality on loyalty trough patient satisfaction in outpatient of Hospital X, Malang. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 10, 148–157.
- Muhyiddin. (2022). *Wawancara Kepala pusat pengembangan kebijakan Ketenagakerjaan*.
- Melisa, C., & Minerva, P. (2020). Analisis tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Arsyla Salon & SPA di Kota Bukittinggi. *Jurnal Tata Rias dan Kecantikan*, 1-9.
- Mulyadi, A. A., Wijoyo, S. H., & Az-Zahra, H. M. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pengguna Aplikasi Jenius Menggunakan Model E-S- Qual dan E-Recs- QUal (Studi Kasus: Pengguna Aplikasi Jenius Kota Malang). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(6), 1145. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2022934937>
- Noni, A. M., Azhar, A., & Putra, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Hak Tanggungan Elektronik (HT-el). *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 360–370. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1161>
- Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui E-commerce di Indonesia. *Al Tijarah*, 5(1), 46-56.
- Rulian, E. P., & Kurniawati. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Nasabah

Mobil Banking di Indonesia: Studi tentang Perspektif Kaum Muda sebagai Pengguna. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 17(2), 1263-1284. doi:10.35931/aq.v17i2.2009

Ni Putu Sri Supertini, Ni Luh Wayan Sayang Telagawati, & Ni Nyoman Yulianthin. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *EJournal Manajemen Dan Bisnis Undiksha*, 2(1).

Philip Kotler. (2005). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I*. Penerbit Erlangga.

Riyanto, B. (2012). *Dasar-dasar Pembelanjaan Perusahaan*. Yogyakarta: Penerbit GPFE.

Sabda Puta Mediti, O. C. M. (2020). Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Aplikasi Shopee. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(4), 1290. <https://doi.org/10.26740/jim.v8n4.p1290-1300>

Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sucihati, & Suhartini. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pt. Asuransi Ramayana Serang. *Jurnal Manajemen Perusahaan*, 1.

Swasta, B. D. (2019). Loyalitas Pelanggan. Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 14(3), 73–88.

Tobari. (2015). *Membangun Budaya Organisasi di Instansi Pemerintah*. Deepublish Publisher.

Winarsunu, T. (2010). *Statistik dalam Penelitian Psikologi & Pendidikan*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.

Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Yuniarti Tri Suwadi, Nur Siti Annazah, Henriko Tobing, Rotua Yossina Warsida, Faizal Amir P Nasution, & Firdausi Nuzula. (2022). *Pilot Project Anjungan SIAPkerja* (Y. Nuraeni, Ed.). Kementerian Ketenagakerjaan .

Zeithaml, Valerie A, & Bitner. (2000). *Service Marketing: Integrating Customer Focus* (2nd ed.). McGraw-Hill Inc.

- Andayani, M., Rusilawati, T., Hestin, H., & Sapparudin, S. (2023). Meningkatkan Kesetiaan Pelanggan Melalui Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan Pada PT. Mastratech Indonesia Cabang Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 19(4), 644–656. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v19i4.11029>
- Ardiani, S., Sarikadarwati, Yulsiati, H., & Sandrayati. (2020). *The Effect of Hospital Image and Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction*. 3(1), 95–103. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200407.015>
- Dahlan, S. (2014). *Statistika untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Arkans.
- Ernawati, N., & Yuliawati, Y. (2020). Dampak Pelayanan Terhadap Loyalitas & Kepercayaan Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Konsumen: Kasus Klinik Kesehatan Di Kota Bandung. *Jurnal Ekubis*, 2(1), 11–30.
- Fadriansyah, M. S., Hans, J. Z. A., & Ayuningtyas, E. A. (2022). Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 24(1), 65. <https://doi.org/10.33370/jpw.v24i1.758>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunawan, I., & Hutabarat, M. L. P. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Indihome di Indonesia [The Effect of Service Quality and Technology Utilization on Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Indihome in Indonesia]. *Indonesian Marketing Journal*, 2(1), 199. <https://doi.org/10.19166/imj.v2i1.5871>
- Hair Jr, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis* (Seventh Ed). Pearson Education Limited. <https://doi.org/10.1002/9781118895238.ch8>
- Hair Jr, J., Hult, G. T. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Hair, J. F. J., Hult, G. T. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (Second). SAGE, Publication, Inc.
- Hidayatuloh, S., & Budiman, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Mobile Application Online Delivery Order Pizza Menggunakan Model Value-based Adoption Model (VAM) Extended. *Tekinfo*, 23(2), 49–65.
- Irwanda, A. A., Heri, H., & Oemar, F. (2022). Efek Mediasi Kualitas Layanan Pada Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan

- Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Lancang Kuning. *Jurnal Daya Saing*, 8(3), 472–483. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v8i3.1141>
- Ismulyaty, S., Nurmaini, & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo). *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah*, 8(1), 66–75. <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6117>
- Joseph F. Hair, J. . G. T. M. H. C. M. R. M. S. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)-Third Edition*.
- Kusdiby, L., & Februadi, A. (2019). The Effect of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction and Loyalty in Online Shopping. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 662(2), 1–9. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/662/2/022036>
- Marwanah, S., & Shihab, M. S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan kepuasan terhadap kepercayaan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(7), 2804–2822.
- Muthohar, M. (2023). Pengaruh Kepercayaan , Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Berbelanja Online terhadap Minat Membeli Kembali Konsumen (Studi pada Pengguna Shopee di Indonesia). *Journal of Education*, 05(04), 13634–13646.
- Nurhadi, A., Budiyanto, A., & Murtiyoko, H. (2022). Kualitas Layanan Elektronik: Suatu Tinjauan Literatur. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(3), 308. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v5i3.19930>
- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(7), 1073–1088. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i7.123>
- Ramli, N. A., Remmang, H., & Ruslan, M. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia Makassar. *Indonesian Journal of Business and Management*, 2(2), 47–55. <https://doi.org/10.35965/jbm.v2i2.564>
- Rulian, E. P., & Kurniawati. (2023). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Nasabah Mobil Banking di Indonesia: Studi tentang Perspektif Kaum Muda Sebagai Pengguna. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 17(2), 1263–1284. <https://doi.org/10.35931/aq.v17i2.2009>

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (Seventh). John Wiley & Sons.
- Sitiani Nurutami, S., Marnis, & Endang Kornita, S. (2021). Pengaruh Kepuasan dalam Memoderasi Citra Perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Go-Jek di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(2), 40–54. [https://doi.org/10.25299/kiat.2021.vol32\(2\).8273](https://doi.org/10.25299/kiat.2021.vol32(2).8273)
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Review*, 4(1), 447–455.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryantoro, B. (2021). Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penyeberangan Pada Kapal Motor Penumpang Prathita Pt Asdp Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang Di Banyuwangi. *Jurnal Baruna Horizon*, 4(1), 15–23. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v4i1.52>
- Utama, I. D. A. G. A., & Kusuma, A. A. G. A. A. (2019). Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen*, 8(11), 6468–6487. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i11.p05>
- Utami, W. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Nilai Yang Dirasakan Dan Kepercayaan Yang Dirasakan Terhadap Loyalitas Elektronik Pada Belanja Terhubung. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 13(2), 43–50. <https://doi.org/10.37301/jmubh.v13i2.12489>
- Uzir, M. U. H., Jerin, I., Al Halbusi, H., Hamid, A. B. A., & Latiff, A. S. A. (2020). Does quality stimulate customer satisfaction where perceived value mediates and the usage of social media moderates? *Heliyon*, 6(12), e05710. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e05710>
- Veonnita, R., & Rojuaniah, R. (2022). Pengaruh persepsi kemudahan, kegunaan dan kepuasan terhadap loyalitas melalui kepercayaan nasabah pengguna mobile banking BCA. *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 6(1), 68–78. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v6i1.258>
- Vicramaditya, P. B. (2021). Pengaruh E-Service Quality, Kualitas Informasi dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Grabbike. *Journal of Business and Banking*, 10(2), 325. <https://doi.org/10.14414/jbb.v10i2.2379>
- Warni, Z. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Jasa Bengkel Auto 2000 Tanjung Api-Api

Palembang. *Jurnal Manajemen*, 9(4), 111–123.  
<https://doi.org/10.36546/jm.v9i4.506>

Winarsunu, T. (2010). *Statistik dalam Penelitian Psikologi & Pendidikan*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.

Winasih, T., & Hakim, L. (2021). Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 8(2), 205–221. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v8i2.4152>

Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.