

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, A. M. (2020). Sample Size Determination in Survey Research. *Journal of Scientific Research and Reports*, 90–97.
<https://doi.org/10.9734/jsrr/2020/v26i530263>
- Afthanorhan, A., Awang, Z., & Aimran, N. (2020). An extensive comparison of cb-sem and pls-sem for reliability and validity. *International Journal of Data and Network Science*.
- Agnès, G., Roisin, C., Deltour, R., & Guerraz, A. (2006). *Multimedia Authoring for CoPs*. <https://www.researchgate.net/publication/220265698>
- Amora, J. T. (2021). Convergent validity assessment in PLS-SEM: A loadings-driven approach. In *Data Analysis Perspectives Journal* (Vol. 2, Issue 1).
- Analisis Kualitas Website Kompasiana.com dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). (2024). *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 23(1).
<https://doi.org/10.32409/jikstik.23.1.3506>
- Andiati, A., & Oktaviana, S. R. (n.d.). *Analisis Kualitas Dan Kepuasan Pengguna Website Istyle.id Dengan Metode Webqual 4.0* (Vol. 16, Issue 2).
- Ardiningrum, N. A. (n.d.). *Analisis Kualitas Layanan Website Lazada Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode WebQual 1*. www.lazada.co.id
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (n.d.). *Barnes & Vidgen: An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality AN INTEGRATIVE APPROACH TO THE ASSESSMENT OF E-COMMERCE QUALITY*.
- Budhiana, J., & Wahida, A. Z. (2019a). Penggunaan Metode Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Metode Kano dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah SANTIKA*, 9(2).
- Budhiana, J., & Wahida, A. Z. (2019b). Penggunaan Metode Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Metode Kano dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah SANTIKA*, 9(2).
- Candra, P., Hidayat, M., & Majid, A. (2020). *536-3015-1-PB*.
- Cheung, G. W., Cooper-Thomas, H. D., Lau, R. S., & Wang, L. C. (2024). Reporting reliability, convergent and discriminant validity with structural equation modeling: A review and best-practice recommendations. *Asia Pacific Journal of Management*, 41(2), 745–783.
<https://doi.org/10.1007/s10490-023-09871-y>

- Chin, W. W. (1998a). Commentary: Issues and Opinion on Structural Equation Modeling. *MIS Quarterly*, 22(1), vii–xvi. <http://www.jstor.org/stable/249674>
- Chin, W. W. (1998b). *The partial least squares approach to structural equation modeling*. In G. A. Marcoulides (Ed.), *Modern methods for business research*.
- Dwi Setiawan, A., Zaki Yamani, A., Dwi Winati, F., Rekayasa Industri dan Desain, F., Panjaitan No, J. DI, Selatan, P., & Tengah, J. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, 1(4), 286–295.
- Fadillah, H., Hadining, A. F., & Puspa Sari, R. (2020). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ABC LAUNDRY DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI). In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 15, Issue 1).
- Fauzi, M. A. (2022). Partial least square structural equation modelling (PLSSEM) in knowledge management studies: Knowledge sharing in virtual communities. *Knowledge Management and E-Learning*, 14(1), 103–124. <https://doi.org/10.34105/j.kmel.2022.14.007>
- Faza, A., & Prasetyo Utomo, A. (n.d.). *Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual*. 15(2). www.masusskita.co.id
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7–18. <https://doi.org/10.2307/1251898>
- Ghozali, I. (2020). Partial Least Square Concept Techniques and Applications using SMARTPLS 3 Program for Empirical Research. *Faculty of Economic and Business Gadjah Mada University*.
- Ginting, D. B. (2009). STRUCTURAL EQUATION MODEL (SEM). In *Media Informatika* (Vol. 8, Issue 3).
- Hair, J. F. . (2014). *A primer on partial least squares structural equations modeling (PLS-SEM)*. SAGE.
- Hair, J. F., Hult, G., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*.

- Hann, I.-H., Hui, K.-L., Lee, T., & Png, I. (2002). *Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL) Online Information Privacy: Measuring the Cost-Benefit Trade-Off*. <http://aisel.aisnet.org/icis2002>
- Homepage, J., & Syaifuddin, A. (n.d.). *IJIRSE: Indonesian Journal of Informatic Research and Software Engineering Mediacenter Website Quality Analysis Using Webqual 4.0 And IPA Methods Analisis Kualitas Website Mediacenter Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan IPA*.
- Husaeni, D. A., & Mardiana, N. (2022). ANALISIS KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN PLS-SEM. *Jurnal Techno-Socio Ekonomika*, 15(2).
- Husna, S., & Syukri, A. (n.d.). *PENERAPAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN ANALISIS GAP PADA KUALITAS PELAYANAN TRANS JOGJA*.
- Ilmiah, J., & Grafis, K. (2023). *ANALISIS KUALITAS WEBSITE AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (Studi Kasus: STIKOM YOS SUDARSO*. 16(1), 172–185. <https://doi.org/10.51903/pixel.v16i1.1227>
- Islami, C. D., & Kusumahadi, K. (2023). Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Pada E-Commerce Zalora Indonesia di Kota Bandung). *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 17(1), 490. <https://doi.org/10.35931/aq.v17i1.1729>
- Jumaryadi, Y., Fajri, M., & Priambodo, B. (2022). Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Akademik Dengan Webqual dan IPA. *JOINS (Journal of Information System)*, 7(2), 99–106. <https://doi.org/10.33633/joins.v7i2.6187>
- Khamdani, F. R., Setiawan, I., & Putranto, B. D. (n.d.). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (Vol. 8, Issue 2)*. <https://si.fik.amikompurwokerto.ac.id/>.
- Kusnadi, Y., & Hadi Kurnia, F. (2019a). PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus : PENGADILAN NEGERI CIBINONG KELAS 1B). In *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer* | (Vol. 5, Issue 2). www.pn-cibinong.go.id/
- Kusnadi, Y., & Hadi Kurnia, F. (2019b). PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus :

- PENGADILAN NEGERI CIBINONG KELAS 1B). In *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer* | (Vol. 5, Issue 2). www.pn-cibinong.go.id/
- Mandias, G., Septiawan, Y., & Bojoh, M. J. (n.d.). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompaso Website Quality Analysis Using Webqual 4.0 And Ipa Methods Of Sla Tompaso. *Cogito Smart Journal* |, 7(2), 2021.
- Martilla, J. A., John, J., & James, C. (1977). Importance-performance analysis. In *Journal of Marketing* (Vol. 41).
- Mikulić, J., & Prebežac, D. (2011). A critical review of techniques for classifying quality attributes in the Kano model. In *Managing Service Quality* (Vol. 21, Issue 1, pp. 46–66). <https://doi.org/10.1108/09604521111100243>
- Monalisa, S., & Rizky, K. (n.d.). PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE RUMAH BATIK ANDALAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPOTANCE PERFORMANCE ANALYSIS. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 7(1), 27–35. www.batikbono.toko-andalan.com.
- Pada, P., Pelayanan Bank X, K., Awaludin, M., Gani, A. G., & Gardenia, Y. (n.d.). *PENERAPAN METODE SERVQUAL DALAM ANALISIS POLA KEPUASAN*.
- Penggunaan Metode IPA dan WebQual untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Akademik Dafid I*). (n.d.). <http://www.webqual.co.uk/instrument.htm>
- Permana, A. I. (2020). PENGARUH KUALITAS WEBSITE, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI PELANGGAN DI SITUS BELANJA ONLINE BUKALAPAK. *EKONOMI BISNIS*, 25(2), 94–109. <https://doi.org/10.33592/jeb.v25i2.422>
- Pratama, A., Sefri Larasati, A., Wulansari, A., Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer UPN, J., & Timur, J. (2021). Analisis Kualitas Website Sistem Langitan Umaha Dengan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(3). <http://journal-isi.org/index.php/isi>
- Putlely, Z., Andry Lesnussa, Y., Wattimena, A. Z., & Matdoan, M. Y. (n.d.). *Structural Equation Modeling (SEM) untuk Mengukur Pengaruh Pelayanan, Harga, dan Keselamatan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umum Selama Pandemi Covid-19 di Kota Ambon*.

- Rian Marlina, R. (2020). *PARTIAL LEAST SQUARES-STRUCTURAL EQUATION MODELING PADA HUBUNGAN ANTARA TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA DAN KUALITAS GOOGLE CLASSROOM BERDASARKAN METODE WEBQUAL 4.0*. 16(2), 174–186.
<https://doi.org/10.20956/jmsk.v%vi%i.7851>
- Rian Rohmadan, A., & Setia Budi, E. (2023). RESOLUSI : Rekayasa Teknik Informatika dan Informasi Analisis Perbandingan Website E-Commerce Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Media Online*, 4(1), 58.
<https://djournals.com/resolusi>
- Roz, K., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (n.d.). *Analisis Pengaruh Website Quality terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0*. www.similarweb.com
- Sadika, P. H., Neyland, J. S. C., & Sutrisno, A. (n.d.). *ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) (Studi Kasus di Pelabuhan Manado)*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jtmu>
- Sandiwarno, S. (2024). Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Simple Additive Weighting (SAW) untuk Menentukan Pengambilan Keputusan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Restoran Ayam Geprek). *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(1), 88–99.
<https://doi.org/10.21456/vol14iss1pp88-99>
- Santos, J. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(3), 233–246. <https://doi.org/10.1108/09604520310476490>
- Sosial, J., Teknologi, D., Anggraeni, R., & Maulani, I. E. (2023). 94 Riska Anggraeni, Isma Elan Maulani *PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PERKEMBANGAN BISNIS MODERN*. 3(2).
- Tondang, G. A., Lathief, M., Nasution, I., & Dharma, B. (n.d.). Pengaruh Suasana Cafe, Harga, Variasi Menu Terhadap Minat Kunjungan Konsumen (Studi Kasus: Dbest Cafe Tuamang). *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 6(1), 2023.
- Usman, S. A. B., Isa, D. R., & Nuha, A. R. (2024). Penerapan Metode Kano, Customer Satisfaction Index dan Quality Function Deployment dalam Menganalisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penerapan MB-KM. *ESTIMASI: Journal of Statistics and Its Application*, 110–112.
<https://doi.org/10.20956/ejsa.v5i1.26740>
- Utami, L. A., Gani, A., & Suparni, S. (2020). Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesi.

Komputika : Jurnal Sistem Komputer, 9(1), 25–34.
<https://doi.org/10.34010/komputika.v9i1.2849>

Wahyudi, E., Puspita Sari, A., Prima Aditiawan, F., & Mustika Rizki, A. (n.d.).
*Analisis Kualitas Website Prima Semesta Alam terhadap Kepuasan
Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4* (Vol. 0).

Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (n.d.). *SERVQUAL A Multiple-item Scale for
Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.
<https://www.researchgate.net/publication/200827786>

Zulvia, P., Dwi Haryanto, N., & STIA LAN Bandung, P. (n.d.). *Pemetaan
Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Kantor Pos
Purworejo 54100: Pendekatan CSI, IPA, dan Kano*.