

## Daftar Pustaka

- Ardiansyah, I. (2018, September). Pengaruh kualitas website traveloka terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode webqual. In National Conference of Creative Industry.
- Aspeyani, C. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Konsumen terhadap Minat Beli Online Tiket Pesawat pada Perusahaan E-Commerce Traveloka (Studi pada Pengguna Traveloka di Universitas Dhyana Pura). *Jurnal Ekonomi dan Pariwisata*, 16(1).
- Baskara, R. F., Mardiatmi, B. D. A., & Argo, J. G. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Traveloka. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1645-1659.
- Chandra, T., & Novia, D. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Optik “Jakarta” Pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 125-139.
- Fachrurrozy, M., & Rachmawati, I. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Gojek Bandung Analysis Of Service Quality At Gojek Bandung. *E-Proceeding Of Management*, 4(3), 2506-2510.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (Jrmb) Fakultas Ekonomi Uniat*, 4(1), 175-182.
- Irwansyah, A., & Mappadeceng, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Toko On Line Buka Lapak. *J-Mas (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 3(2), 128-136.
- Jaya, P. J. C., & Basuki, K. (2021). Pengaruh E-Commerce Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Tiket Pesawat Terbang. *Cendekia Jaya*, 3(1), 60-71.
- Laksita, A. S., & Pradana, M. (2021). Pengaruh Harga Dan E-service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka Di Yogyakarta. *eProceedings of Management*, 8(5).
- Lupiyoadi, Rambat & Ikhsan, Ridho Bramulya. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.

- Muharram, F. R., & Yulianto, A. E. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tiket. Com Di Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(8).
- Nababan, B. O., & Ramadhan, M. F. (2020). Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Green White Café Bogor. *Economicus*, 14(2), 110-119.
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Ekonomika Syariah: Journal Of Economic Studies*, 4(1), 19-38.
- Pratiwi, S. H., & Santoso, B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Viva Beauty Center Dengan Metode Customer Sati Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Juminten*, 1(6), 145-156.
- Ramadhanti, E., & Marlina, N. (2021, September). Analisis Strategi Kualitas Layanan Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis (Ipa). In *Forum Ekonomi (Vol. 23, No. 3, Pp. 431-441)*.
- Risyandi, O., & Zuliestiana, D. A. (2017). Pengaruh Kualitas Website Traveloka Terhadap Kepuasan Pengguna Di Kota Bandung. *eProceedings of Management*, 4(3).
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(6), 856-870.
- Saragih, D. R. U., & Nasruddin, N. (2022). Efektivitas Kualitas Layanan Di Tengah Persaingan Online Travel Agent Melalui Kepuasan Pelanggan. *Analisis*, 12(1), 1-19.
- Sari, M. N. K., & Utamajaya, J. N. (2022). Pengaruh Kualitas Website Traveloka Menggunakan Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Sosial Teknologi*, 2(4), 342-351.
- Sudirman, A., Sherly, S., Butarbutar, M., Nababan, T. S., & Puspitasari, D. (2020). Loyalitas Pelanggan Pengguna Gojek Ditinjau Dari Aspek Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 63-73.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. B&Ung: Pt Alfabeta.

- Suwito, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru. *Kindai*, 14(3).
- Syarif, A., & Widodo, A. (2020). Analysis Of Service Quality And Consumer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (Csi) And Important Performance Analysis (Ipa) In Workshop Auto2000 Asia Afrika Bandung. *Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(3), 685-701.
- Tambah, A. (2022). Pengaruh promosi, harga, kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna Traveloka. *EKONOMI DAN BISNIS (EKOBIS)* 45, 1(1), 1-7.
- Thomas, R. (2018). Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Air Minum Kemasan Merek Akuen Di Wamena Oleh: Rianik Thomas. *Ji@ P*, 5(1).
- Trinoto, A. A., & Zamakhsari, A. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Pelayanan Pelanggan dengan Metode CSI dan ServQual. *STRING (Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Teknologi)*, 5(3), 342-347
- Utami, A. A., Wonga, G., & Zahrudin, Z. (2020). Customer Satisfaction Index Pengguna Bus Transjakarta (Study Kasus Koridor 7 Kampung Rambutan Kampung Melayu). *Jabe (Journal Of Applied Business And Economic)*, 6(4), 312-329.
- Wachyuni, S. S., & Wiweka, K. (2020). Kepuasan Wisatawan dalam Penggunaan E-Commerce Agoda dalam Pemesanan Hotel. *Journal of Tourism Destination and Attraction*, 8(1), 61-70.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business To Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1).
- Widya, P. R., & Elisabet, E. (2022, August). Pengaruh E-service quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna E-commerce di Kalimantan Barat. In *UMMagelang Conference Series* (pp. 938-952).
- Wijaya, D. H. (2020). Ualitis Layanan Media Reservasi Kamar Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Jaya Prima Utama Lestari Tour And Travel Bandung. *Buletin Studi Ekonomi*. Vol, 25(1).
- Zawiyah, S., Pangiuk, A., & Baining, M. E. (2019). Pengaruh Digitalisasi Bank Syariah Mandiri Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Doctoral dissertation, UIN Sulthan Thaha Saifuddin).