

REFERENSI

- Aka, K. A. (2017). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai Wujud Inovasi Sumber Belajar di Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Sekolah Dasar*, 1, (2a). 28-37.
- Anggriana, R., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online "Om-Jek" Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(2). 137-156.
- Apple inc. Pengertian Ios. Diakses pada 2020. Dari <https://support.apple.com/>
- Ario, R. (2019). Loyalitas konsumen Apple Turun di Titik Terendah. Timlo.net. <https://timlo.net/baca/49461/loyalitas-konsumen-apple-turun-di-titik-terendah/>
- Aryanti, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 125.
- Basith, A., Kumadji, S., Hidayat, K. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(1). 1-8.
- Darwin, S., & Kunto, Y. S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Asuransi Jiwa Manulife INDONESIA-SURABAYA. *Manajemen Pemasaran Petra*, 2-5.
- Dennisa, E. A. & Santoso, S. B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3). 1-13.
- Erica, D. & Rasyid, H.A. (2018) Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online di Jakarta. *Perspektif*, 16(2), 168-176.
- Erica, D. & Rasyid, H.A. (2018) Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online di Jakarta. *Perspektif*, 175.
- Familiar, K., Maftukhah, I. (2015) Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 4(4), 348-354.
- Hair, Jr et.al. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed). United States : Pearson
- Hair, Jr., Joseph F., et. al. (2011). *Multivariate Data Analysis. Fifth Edition. New Jersey: PrenticeHall, Inc.*
- Hariyani, T. (2014) Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai di BKKBN kabupaten Madiun. *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, 3(2). 75-84.
- Haryanto, E. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas dan harga Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal EMBA*, 1(3). 750-760.

- Husaini, M. (2014). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Bidang Pendidikan (E-ducation). *Jurnal Manajemen Informatika*, 2(1).
- Imanuel. B. H & Tanoto, S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel. *Agora*, 7(1).
- Indrawati, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal ekonomi bisnis*, 27.
- Irnandha, A., Utama, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 5(6). 660-669.
- Kartika, H.R., Amalia, D. (2018). Pengaruh Kapasitas Sumberdaya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi, dan Pengendalian Intern Akuntansi terhadap Nilai Informasi Pelaporan Keuangan Pemerintahan Daerah, Studi pada Pemerintah Kota Magelang. *Jurnal REKSA*, 3(1). 1-22.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran (Edisi kedua belas)*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2, Edisi 13. Jakarta : Erlangga.
- Librianty, A. (2018). Apple Klaim Konsumen Sangat Puas dengan iPhone X. Liputan6.com. <https://www.liputan6.com/tekno/read/3498091/apple-klaim-konsumen-sangat-puas-dengan-iphone-x>
- Listiyani, D. (2020). iPhone Berusia 13 Tahun, Yuk Intip Evolusinya. Inews.id. <https://www.inews.id/techno/gadget/iphone-berusia-13-tahun-yuk-intip-evolusinya>
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, D. A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Margono, S. (2005). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4). 493-503.
- Mouri, Nacef. (2005) .A Consumer-based Assessment Of Alliance Performance: An Examination Of Consumer Value, Satisfaction And Post-purchase Behavior. *Electronic Theses and Dissertations*, 2004-2019. 597.
- Novianti, Endri, & Darlius. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 104.
- Panjaitan, J. E. & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*, 11(2). 265-289.
- Panjaitan, J. E. & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*, 270-271.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. ((1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions od Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1). 12-40.

- Putri, V. A., Fatmasari, D. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Alfamart di Kelurahan Srandol Wetan Semarang. *Majalah Ilmiah Inspiratif*, 3(5). 5-16.
- Prayoga, I. M., Yasa, N. N., & Wardana, M. (2015). Relational Benefit, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Bengkel PT Honda Dewata Motor. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11-20.
- Rahmawati, D. (2008). Analisis Faktor Faktor yang Berpengaruh terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*, 5(1). 107-118.
- Rahmawati, D. (2008). Analisis Faktor Faktor yang Berpengaruh terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*, 109-115.
- Rasyid, H. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, 1(2). 210-223.
- Rasyid, H. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, 217-222.
- Rehman, A., Ahmed, M. A., Mahmood, F., Shahid, M. (2014). The Effects of Brand Experience, Satisfaction and Trust on Brand Loyalty; an Empirical Research on the Internet Services of Cellular Companies in Pakistan. *International Journal of Management Sciences and Business Research*, 3(9). 90-100.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons
- Sembiring, I. J., Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1). 1-10.
- Sihite, R. W. & Nainggolan, N. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen di Alfamart Marchella Batam. *Jurnal Abdi Ilmu*, 13(1). 35-41.
- Stufflebeam, D. L. & Zhang, G. (2017). *The CIPP Evaluation Model*. New York: The Guildford Press.
- Sudrajat, A. & Ompusunggu, A. P. (2015). Pemanfaatan teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*, 2(2). 193-202.
- Tjahjaningsih, E. (2013). Pengaruh Citra dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang). *Media Ekonomi dan Manajemen*, 28(2). 13-27.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: ANDI.
- Umar, H. (2014). Faktor Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan Low Cost Carrier. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 1(2). 127-138.

- Utama, S. P. (2010). Iphone Vs Android : Apa Perbedaan Terbesarnya. Teknojurnal.com. <https://teknojurnal.com/iphone-vs-android-apa-perbedaan-terbesarnya/>
- Wahyudi, R. (2018). Membandingkan Kesetiaan Pengguna Android dan iOS. Kompas.com. <https://tekno.kompas.com/read/2018/03/11/11370017/membandingkan-kesetiaan-pengguna-android-dan-ios>
- Wardani, D. K., & Andriyani, I. (2017). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Melati Di Kawasan Wisata Kuta. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 529.
- Wardiana, W. (2002) Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia. Fakultas Teknik Universitas Komputer Indonesia.
- Widagdo, H. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Komputer Pada PT. XYZ Palembang. *Jurnal Ilmiah STIE MDP*, 1(1). 1-10.
- Wiwoho, A, S. (2018). Pengaruh Relationship Marketing, Customer Value, dan Trust terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Kota Malang. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 8(2). 115-123.
- Yanuar, Y. (2019). Tips Teknologi: Menemukan Perangkat iOS yang Hilang. Tempo.co. <https://tekno.tempo.co/read/1242729/tips-teknologi-menemukan-perangkat-ios-yang-hilang>
- Yuliarmi, N. N. & Riyasa, P. (2007). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Bulletin Studi Ekonomi*, 12(1). 9-28.