

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Pasaribu, “Kominfo akan kaji aplikasi MiChat terkait prostitusi online,” *antaranews.com*, 2019. [Online]. Available: <https://www.antaranews.com/berita/911308/kominfo-akan-kaji-aplikasi-michat-terkait-prostitusi-online#:~:text=MiChat%2C%20dibaca%22mai%22,cet%22,tidak%20jauh%20dari%20lokasi%20pengguna>. [Accessed: 08-Nov-2020].
- [2] B. Harto, D. Jurusan, S. Informasi, S. Tinggi, M. Informatika, and D. Komputer, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN FUZZY SERVQUAL DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang),” *J. TEKNOIF*, vol. 3, no. Vol.3 No.1, pp. 20–30, 2015.
- [3] F. Ariani, S. Sinaga, and T. Thamrin, “Aplikasi Kepma untuk Mengukur Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Servqual Berbasis Android,” *Expert J. Manaj. Sist. Inf. dan Teknol.*, vol. 7, no. 1, 2017.
- [4] A. N. Soleh and K. Pelanggan, “(1) 1) , 2) 3).”
- [5] A. Mardalis, “Meraih Loyalitas Pelanggan,” *J. Manaj. dan Bisnis BENEFIT*, vol. 9, no. 2, pp. 111 – 119, 2005.
- [6] Jhon fernos and Y. E. Putra, “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mega Syari’Ah Padang,” pp. 1–24, 2019.
- [7] D. P. Kesuma, “Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual,” *Semin. Nas. Inform.*, pp. 178–181, 2014.
- [8] R. R. Ranas and A. Mansur, “Analisis dan Perbaikan Layanan Hotel Menggunakan Serqual dan Diagram Kartesius (Studi Kasus di Hotel Kombokarno),” *Telaah Bisnis*, vol. 14, no. 2, pp. 119–132, 2013.
- [9] P. B. Tarigan, “Bab Ii Tinjauan Pustaka Kehamilan,” *J. Kebidanan*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2017.
- [10] R. A. Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. 2016.
- [11] Sukardi, “Bab Iii Metode Penelitian a,” *Metod. Penelit. Ilm.*, vol. 84, pp. 487–492, 2013.
- [12] H. F. Siregar and M. Melani, “Perancangan Aplikasi Komik Hadist Berbasis Multimedia,” *J. Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 2, p. 113, 2019.
- [13] Alviansyah Pasaribu, “Kominfo akan kaji aplikasi MiChat terkait prostitusi online,” *antaranews.com*, 2019. [Online]. Available: <https://www.antaranews.com/berita/911308/kominfo-akan-kaji-aplikasi-michat-terkait-prostitusi-online>. [Accessed: 23-Jan-2021].
- [14] Endah, “Pengertian Aplikasi MiChat,” *metodeku.com*, 2020. [Online]. Available: <https://metodeku.com/pengertian-aplikasi-michat/>. [Accessed: 11-Nov-2020].
- [15] S. N. Humaniora and A. T. Informasi, “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI E-

COMMERCE SHOPEE DI PAMEKASAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL Ayu,” vol. 2019, no. Sehati, 2019.

- [16] C. Wulandari, L. Y. Syah, and L. A. Abdillah, “Analisa Tingkat Kepuasan Layanan TI (Studi Kasus Pada Aplikasi Gojek),” *Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Komun. ke-8*, vol. 8, pp. 7–12, 2016.
- [17] Y. Murdianto, R. I. Rochmawati, and A. R. Perdanakusuma, “Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 1, pp. 603–612, 2019.
- [18] A. Sutanto, “PENGUKURAN KUALITAS JASA BENGGKEL SEPEDA MOTOR SM DI KOTA PADANG DENGAN METODE SERVQUAL Agus,” vol. 10, no. 2, pp. 154–159, 2011.
- [19] M. M. Febrilien, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PT.POS Indonesia (Persero) Cabang Ambon Menggunakan Metode Servqual dan Lexicon Based,” *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 3, p. 303, 2017.
- [20] ilham U. Zamani, D. Sunarto, and andrian I. Mastan, “Analisis Pengaruh Kualitas Website PT Badak Issn 2338-137X,” vol. 5, no. 11, pp. 1–8, 2016.
- [21] S. Monalisa, “Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus : UIN Suska Riau),” *J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 13, no. 2, pp. 181–189, 2016.
- [22] L. R. Noer, “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi Its Surabaya Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa),” *J. Res. Technol.*, vol. 2, no. 1, pp. 35–43, 2016.
- [23] lucia maria aversa Villela, “濟無No Title No Title,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2013.
- [24] D. P. Sari and A. Harmawan, “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode Servqual Dan Triz (Studi Kasus Di Rs Muhammadiyah Roemani),” *J@Ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 7, no. 2, pp. 95–104, 2013.
- [25] I. O. Widjoyo, L. J. Rumambi, and Y. S. Kunto, “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald’s Basuki Rahmat Surabaya,” *J. Manaj. Pemasar.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–12, 2013.
- [26] Vernando, “Pengaruh citra merek, kualitas produk, dan promosi produk terhadap keputusan pembelian smartphone samsung,” *Pengaruh Citra Merk Kualitas Prod. Dan Promosi Prod. Terhadap Keputusan Pembelian*, 2018.
- [27] S. Arifin, “Hubungan Antara Kondisi Lingkungan Belajar di Sekolah dan Hasil Belajar IPA Siswa Kelas V,” *J. Pendidik. Guru Sekol. Dasar*, vol. 2, no. 1, pp. 3.252-3.261, 2016.
- [28] A. Dharmawan, N. Dimas, and A. B. Haryunanto, “Pelayanan Pajak Madya Semarang,” pp. 11–23, 2013.
- [29] Anggraeni and Yasa, “E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Internet Banking,” *J. Keuang. dan Perbank.*,

vol. 32916, no. 2, pp. 293–306, 2012.

- [30] A. Sriyanto, “Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa Prodi Diploma I Kepabeanan Dan Cukai,” *J. Perspekt. Bea Dan Cukai*, vol. 1, no. 1, pp. 26–38, 2017.