

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. N. Anshari, “Sirkulasi Film dan Program Televisi di Era Digital: Studi Kasus Praktik Download dan Streaming melalui Situs Bajakan,” *Komuniti J. Komun. dan Teknol. Inf.*, vol. 10, no. 2, pp. 88–102, 2019, doi: 10.23917/komuniti.v10i2.7125.
- [2] D. P. Kesuma, “Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual,” *Semin. Nas. Inform.*, pp. 178–181, 2017.
- [3] A. Muhsin and D. A. Zuliestiana, “Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 4, no. 3, pp. 18–19, 2017.
- [4] Yuhilta Canser, “Analisis Kualitas Website Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi Dengan Metode Webqual,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 8–24, 2019.
- [5] D. Astuti and F. N. Salisah, “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus : Lejel Home Shopping Pekanbaru),” *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. Vol.2, no. No.1, Februari 2016, p. hal.44-49, e-ISSN 2502-8995 p-ISSN2460-8181,2016,[Online].Available:<http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1784>
- [6] N. Darna and R. M. Suhendy, “KEPUASAN PELANGGAN (Suatu Studi pada PT Telkom Kandatel Banjar) PENDAHULUAN Dalam era globalisasi seperti saat ini istilah teknologi tidaklah asing dan sangat erat dalam kehidupan setiap harinya . Teknologi adalah metode ilmiah untuk mencapai tujuan pra,” vol. 2, no. September, pp. 152–168, 2020.
- [7] E. P. Setyo, “Pendapatan Best Autoworks,” *PERFORMA J. Manaj. dan Start-Up Bisnis*, vol. 1, no. 6, pp. 755–764, 2017.
- [8] C. Hwang and E. I. Heath, “Reply to G. Procopio et al,” *J. Clin. Oncol.*, vol. 32, no. 27, p. 3083, 2014, doi: 10.1200/JCO.2014.56.8501.
- [9] R. Anggriana, N. Qomariah, and B. Santoso, “Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online ‘Om-Jek’ Jember,” *JSMBI (J. Sains Manaj. Dan Bisnis Indones.)*, vol. 7, no. 2, pp. 137–156, 2017.
- [10] 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, [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin>
- [11] A. Dwi Saputra and R. I. Borman, “Sistem Informasi Pelayanan Jasa Foto Berbasis Android (Studi Kasus: Ace Photography Way Kanan),” *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 87–94, 2020, [Online]. Available: <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>
- [12] M. F. Asnawi, “Pengaruh Sistem, Kualitas Infomasi, Kualitas Layanan ,

- Dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem : Studi Kasus Pada Bagian Operasional Vsat Ip Pt . Semesta Citra Media,” *J. Lentera Ict*, vol. 2, no. 1, pp. 37–50, 2014.
- [13] I. M. Jatra and S. I. A. I. Utami, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pelanggan Restoran Baruna Sarnur,” *J. Manaj. Dan Bisnis*, vol. 4, no. 7, pp. 1984–2000, 2015.
- [14] B. Huda and B. Priyatna, “Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-commerce,” *Systematics*, vol. 1, no. 2, p. 81, 2019, doi: 10.35706/sys.v1i2.2076.
- [15] M. (2018) Siregar, H. F., Siregar, Y. H., & Melani, “Perancangan Aplikasi Komik Hadist Berbasis Multimedia. *JurTI (Jurnal Teknologi Informasi)*, 2(2), 113-121.” *JurTI (Jurnal Teknol. Informasi)*, vol. 2, no. 2, pp. 113–121, 2018, [Online]. Available: <http://www.jurnal.una.ac.id/index.php/jurti/article/view/425>
- [16] D. Menggunakan and P. H. P. Dan, “L e n t e r a d u m a i ,” vol. 10, pp. 46–57, 2019.
- [17] D. P. Kesuma, “ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEB PERGURUAN TINGGI XYZ MENGGUNAKAN SERVQUAL,” pp. 178–183, 2014.
- [18] H. Astuti Justiana, “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan Importance Performance Analysis Model),” *J. Media Ekon. Univ. Muhammadiyah Metro*, vol. 7, no. 1, pp. 1–20, 2012, [Online]. Available: <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=9606>
- [19] I. Ekstrakurikuler, B. Voli, and D. I. Sma, “KINESTETIK : Jurnal Ilmiah Pendidikan Jasmani,2 (1) 2018. ISSN 2477-331X,” vol. 2, no. 1, pp. 16–22, 2018.
- [20] P. S. Ke- *et al.*, “Fakultas Teknik – Universitas Muria Kudus 147,” pp. 147–154, 2017.
- [21] N. Retnaningsih and J. S. Basuki, “Strategi Kemitraan Antara KUD Musuk Dengan Peternak Dalam Meningkatkan Pendapatan Dan Kesejahteraan Peternak Sapi Perah Di Kabupaten Boyolali,” *AGRISAINTIKA J. Ilmu-Ilmu Pertan.*, vol. 1, no. 1, p. 1, 2017, doi: 10.32585/ags.v1i1.32.
- [22] V. F. Dr. Vladimir, "No Title No Title No Title," *Gastron. ecuatoriana y Tur. local.*, vol. 1, no. 69, pp. 5–24, 2013.
- [23] P. Mahasiswa, T. Sipil, and U. N. U. Blitar, “1 , 2 1,2,” vol. 3, no. 2, pp. 46–50, 2021.
- [24] H. v. Freytagh-Loringhoven, “Artikel 3.,” *Die Satzung des Völkerbundes*, vol. 05, pp. 61–67, 2021, doi: 10.1515/9783112372760-010.
- [25] W. K. Sarunan, “The Effect of Modernization on Tax Administration System To Obedience of Individual Taxpayer And Tax Payer I The Primary Tax Office Manado,” *E Biling*, vol. 3, no. 4, pp. 518–526, 2015.
- [26] B. J. Kusuma, S. Karim, and Y. Mulyani, “Studi Perbandingan Kualitas Layanan Pantai Manggar dan Lamaru di Kota Balikpapan dengan Motode SERVQUAL,” *JSHP J. Sos. Hum. dan Pendidik.*, vol. 3, no. 1, pp. 29–38, 2019, doi: 10.32487/jshp.v3i1.543.

- [27] I. S. S. Situmorang and F. Nasari, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Spa Dengan Servqual (Studi Kasus: Pt. Royal Amadeus)," *SENSITIf Semin. Nas. ...*, no. December 2018, pp. 521–528, 2019.
- [28] B. Nuraeni, Syifa Dewi; Suryawandani, "Analisis Efektivitas Promosi Melalui Media Sosial Instagram Pada PT.Niion Indonesia Utama Pada Tahun 2017," *e-Proceeding Appl. Sci.*, vol. 3, no. 2, pp. 280–285, 2017.
- [29] A. Karim, "28-Article Text-138-1-10-20190328," vol. 1, no. 1, pp. 1–13, 2019.
- [30] Hermawati, "Bab Ii Landasan Teori," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2013, [Online]. Available: http://sir.stikom.edu/1062/5/BAB_II.pdf
- [31] L. Lie, "Penggunaan MRA dengan Spss untuk Menguji Pengaruh Variabel Moderating terhadap Hubungan antara Variabel Independen dan Variabel Dependen," *J. Teknol. Inf. Din.*, vol. XIV, no. 2, pp. 90–97, 2009.
- [32] A. S. Lubis and N. R. Andayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam," *J. Appl. Bus. Adm.*, vol. 1, no. 2, pp. 232–243, 2018, doi: 10.30871/jaba.v1i2.619.
- [33] A. Dharmawan, N. Dimas, and A. B. Haryunanto, "Pelayanan Pajak Madya Semarang," pp. 11–23, 2013.
- [34] I. Mardiana, R. N. Rubiyanti, A. Bisnis, F. Komunikasi, and U. Telkom, "Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Servqual Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Pada Indihome Witel Bandung)," *J. Ekon. Bisnis Entrep.*, vol. 11, no. 1, pp. 47–58, 2017.
- [35] 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, [Online]. Available: <https://core.ac.uk/download/pdf/228914806.pdf>
- [36] N. M. R. Oktavianto, P. Dhiana, and A. Oemar, "Pengaruh Rasio Likuiditas, Rasio Solvabilitas, Dan Rasio Aktivitas Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Rasio Profitabilitas Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Pada Perusahaan Jasa Sektor Real Estate Dan Property Periode 2012 - 2016)," *J. Ekonimika dan Bisnis Akunt.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–12, 2017.
- [37] Imron and Suhardi, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kerjasama Tim, Dan Budaya Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Dan Dampaknya Kepada Kinerja Pegawai," *JEM J. Ekon. dan Manaj. STIE Pertiba Pangkalpinang*, vol. 5, no. 1, pp. 64–83, 2019.