

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Iman Sanjaya, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Penelitian IPTEK-KOM*, vol. 14, no. 01, Juni 2012.
- [2] Yuni Septiani, et al, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)," *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, vol. 03, no. 01, pp. 131 - 143, Juni 2020.
- [3] Hanik Mujiati, et al, "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat Pada Apotek Arjowinangun," *Indonesian Journal on Computer Science - Speed (IJCSS) FTI UNSA*, vol. 02, no. 01, pp. 1-6, Agustus 2018.
- [4] Adi Widarma and Sri Rahayu, "Perancangan Aplikasi Gaji Karyawan Pada Pt. Pp London Sumatra Indonesia Tbk. Gunung Malayu Estate - Kabupaten Asahan," *Jurnal Teknologi Informasi (JurTI)*, vol. 01, no. 01, pp. 1-10, Juni 2017.
- [5] Helmi Fauzi Siregar, et al, "Perancangan Aplikasi Komik Hadist Berbasis Multimedia," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 02, no. 02, pp. 114-121, Desember 2018.
- [6] Bella Chintya Neyfa and Dony Tamara, "Perancangan Aplikasi E-Canteen Berbasis Android Dengan Menggunakan Metode Object Oriented Analysis & Design (OOAD)," *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, vol. 20, no. 01, pp. 83-91, Juni 2016.
- [7] Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual," *Jurnal Sistem Dan Informatika*, vol. 12, no. 02, pp. 19-25, Mei 2018.
- [8] Kevin Christianto, "Hubungan Dimensi Service Quality Dengan Kualitas Layanan E-Commerce Dari Sudut Pandang Konsumen Online," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 12, no. 03, pp. 15-21, Agustus 2016.
- [9] Lukman Hakim, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pt. Tiki Lubuklinggau Menggunakan Metode Servqual," *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, vol. 03, no. 02, pp. 59-71, Desember 2018.

- [10] M. Mujiya Ulkhaq, et al, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Servqual: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera," *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, vol. 01, no. 02, pp. 61-67, Desember 2017.
- [11] Fitriani Surayya Lubis, et al, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru," *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, vol. 16, no. 02, pp. 25-31, Desember 2019.
- [12] Maryuliana, et al, "Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan Di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert," *Jurnal Transistor Elektro dan Informatika (TRANSISTOR EI)*, vol. 01, no. 02, pp. 1-12, Oktober 2016.
- [13] Imron Imron, "Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang," *IJSE – Indonesian Journal on Software Engineering*, vol. 05, no. 01, pp. 19-28, Juni 2019.
- [14] Denok Sunarsi, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Usaha Mandiri Jakarta," *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia / JENIUS*, vol. 01, no. 02, pp. 1-24, Januari 2017.
- [15] Weksi Budiaji, "Skala Pengukuran Dan Jumlah Respon Skala Likert," *Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan*, vol. 02, no. 02, pp. 127-133, Desember 2013.
- [16] Tedi Helmi, et al, "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Izin Trayek Oleh Dllaj Kabupaten Bogor," *Jurnal GOVERNANSI*, vol. 02, no. 01, pp. 47-59, April 2016.
- [17] Rini Oktofiyani, et al, "Penerimaan Sistem E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam)Study Kasus Siswa/I Kelas X Di Smu Negeri 92 Jakarta," *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, vol. XII, no. 01, Maret 2016.
- [18] Erma Susanti and Ririn Septrisulviani, "Analisis Kualitas Layanan Portal Media Online Kota Jogja.Com Terhadap Pengguna Akhir Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Prosiding SNST*, vol. 01, no. 02, pp. 136-150, Januari 2013.

- [19] M. Mujiya Ulkhaq, et al, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera," *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, vol. 01, no. 02, pp. 61-67, Desember 2017.
- [20] Dwiki Yosinta Ulpa, et al, "Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual," *JTSI*, vol. 02, no. 01, pp. 38-48, April 2021.
- [21] Andreas Adi Trinoto, et al, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Pelayanan Pelanggan Dengan Metode Csi Dan Servqual," *String (Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Teknologi)*, vol. 05, no. 03, pp. 342-347, April 2021.
- [22] Fatimah Azzahrah, et al, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual," *JTSI*, vol. 02, no. 03, pp. 59-68, April 2021.
- [23] Aria Cendana Kusuma, et al, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode Servqual (Service Quality) (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang)," *Jurnal Manajemen, Desember 2019, Halaman : 1-8*, vol. 05, no. 02, pp. 1-8, Desember 2019.
- [24] Puji Purnomo and Maria Sekar Palupi, "Pengembangan Tes Hasil Belajar Matematika Materi Menyelesaikan Masalah Yang Berkaitan Dengan Waktu, Jarak Dan Kecepatan Untuk Siswa Kelas V," *Jurnal Penelitian (Edisi Khusus PGSD)*, vol. 20, no. 02, pp. 151-157, Desember 2016.
- [25] Henny Utarsih et al, "Pengaruh Brand Trust Dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Pada Produk Sabun Mandi Cair Lifebuoy Di Bandung," *Jurnal Indonesia Membangun*, vol. 19, no. 02, pp. 115-129, Mei-Agustus 2020.
- [26] Diah Sumirah, et al, "Pengaruh Grooming Pada Customer Relations Coordinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Astra international TBK Toyota Sales Operation," *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, vol. 09, no. 01, pp. 1-11, Maret 2019.
- [27] Ahmad Agung Restiyawan, "Persepsi Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Terhadap Keberadaan Bank Mini di Program Studi Pendidikan Ekonomi Undiksha," *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, vol. 07, no. 02, pp. 1-9, Oktober 2016.
- [28] Nugraha et al., "Pengembangan Model Services Quality Untuk Peningkatan

Kualitas Layanan Akademik Internal Di Perguruan Tinggi," *Ethos (Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat)*, vol. 04, no. 02, pp. 191-198, 2016 Juni.

- [29] Yunus Alaan , "Pengaruh Service Quality Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitan Pada Hotel Serela Bandung," *Jurnal Manajemen*, vol. 15, no. 02, Mei 2016.
- [30] Handoko , "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus STMIK AMIKOM Yogyakarta Dan AMIKOM Cipta Darma Surakarta)," *Among Makarti*, vol. 04, no. 08, pp. 24 - 36, Desember 2011.
- [31] Rofiq Faudy Akbar, "Analisis Persepsi Pelajar Tingkat Menengah Pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus," vol. 10, no. 01, pp. 189-209, Februari 2015.
- [32] Desi Pibriana, et al., "Perbandingan Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Metode Servqual," *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 06, no. 02, pp. 147-162, Maret 2020.
- [33] Lisa Amelia, "Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual," *JTSI*, vol. 02, no. 02, pp. 59-68, April 2021.
- [34] Alfiarini and Ahmadi , "Rancangan Aplikasi Dashboard Hasil Analisa Kepuasan Menggunakan Metode Servqual Untuk Pengguna Website Universitas Bina Insan," *Jusim (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, vol. 05, no. 02, pp. 175 - 185, Desember 2020.
- [35] Sigit Hadi Prayoga and Dana Indra Sensuse, "Analisis Usability Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)," *Journal of Information Systems, Volume 6, Issues 1, April 2010*, vol. 06, no. 01, pp. 70 - 79, April 2010.
- [36] Lukman Ari et al., "Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website Sman 2 Kota Mojokerto ," *JSIKA* , vol. 05, no. 11, pp. 1-14, Desember 2016.
- [37] Maylita Hasyim and Tomi Listiawan, "Penerapan Aplikasi Ibm Spss Untuk Analisis Data Bagi Pengajar Pondok Hidayatul Mubtadi'in Ngunut Tulungagung Demi Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Dan Kreativitas Karya Ilmiah Guru," *J-Adimas (Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat)*, vol. 02, no. 01, pp. 28-35, Juli 2015.

- [38] Surya Candra Tjoeng and Ratih Indriyani, "Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Corporate Entrepreneurship Pada Perusahaan Keluarga Di Jawa Timur," *Agora*, vol. 02, no. 01, pp. 1-8, Desember 2014.
- [39] La Muda , "Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Penghasilan Terhadap Motivasi Kerja Guru Smp Negeri 7 Baubau, Kecamatan Murhum Kota Baubau," *Jurnal Pendidikan*, vol. 04, no. 01, pp. 12-21, Februari 2018.
- [40] Akila , "Pengaruh Insentif Dan Pengawasan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Cv. Vassel Palembang," *JURNAL Ecoment Global*, vol. 02, no. 02, pp. 35 - 48, Agustus 2017.
- [41] Arya Dwiandana Putri and Nyoman Djinar Setiawina, "Pengaruh Umur, Pendidikan, Pekerjaan Terhadap Pendapatan Rumah Tangga Miskin Di Desa Bebandem," *E-Jurnal EP Unud*, vol. 02, no. 04, pp. 173-180, April 2016.
- [42] Sri Anah, Iwan Firdaus, and Erna Alliffah, "Pengaruh Current Ratio, Debt To Equity Ratio Dan Price Book Value Terhadap Harga Saham Pada Sub Sektor Transportasi Yang Terdaftar Di Bei Periode 2012-2016," *Jurnal Ekonomi*, vol. 23, no. 03, pp. 403-416, November 2018.
- [43] Reza Heriansyah and Ipan Hilmawan, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Sebagai Variabel Intervening Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Serang," *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol. 09, no. 02, pp. 242-264, Juni 2017.
- [44] Satriyo Panuju et al, "Hubungan antara latar belakang pendidikan, minat terhadap profesi guru, kemanfaatan ospek, kegiatan organisasi, dan hasil belajar mahasiswa Pendidikan Otomotif," *Jurnal Kompetensi Teknik*, vol. 08, no. 02, pp. 08-19, Mei 2017.
- [45] Ni Putu Lisa Ernawatiningsih, "Analisis Determinan Minat Mahasiswa Akuntansi Dalam Berwirausaha," *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, vol. 04, no. 01, pp. 34-47, Juni 2019.