

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Sinnun, "Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web," *J. Inform.*, vol. 4, no. 1, pp. 146–154, 2017.
- [2] Anita Asnawi, "Servqual Model Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bongkar Muat dan EMKL," *J. Ilm. Adm. Bisnis dan Inov.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–13, 2017.
- [3] N. A. Murti, "Analisis Usability Testing Pada Aplikasi Transportasi Online Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna," *JSiI (Jurnal Sist. Informasi)*, vol. 7, no. 1, p. 19, 2020, doi: 10.30656/jsii.v7i1.2102..
- [4] E. F. Rahayu, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi UG In Your Hand Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *ICIT J.*, vol. 6, no. 2, pp. 213–226, 2020, doi: 10.33050/icit.v6i2.1118.
- [5] D. I. Natalea and L. Christiani, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam Pemanfaatan Aplikasi Perpustakaan Digital Kabupaten Wonosobo," *J. Ilmu Perpust.*, vol. 8, no. 2, pp. 112–120, 2019, [Online]. Available: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/26800>.
- [6] M. F. Asnawi, "Pengaruh Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem : Studi Kasus Pada Bagian Operasional Vsat Ip Pt . Semester Citra Media," *J. Lentera Ict*, vol. 2, no. 1, pp. 37–50, 2014.
- [7] Irawan, "Kualitas Produk, Kepuasan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, p. 10, 2013.
- [8] P. Larasati, S. Kritina, F. K. Bisnis, U. Telkom, and K. Konsumen, "Pengukuran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Servqual Pada Osiris Coffee Di Kota Bandung Service Quality Measurement of Customer Satisfaction Using," vol. 6, no. 2, pp. 4556–4564, 2019.
- [9] R. A. Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. 2016.
- [10] R. R. Ranas and A. Mansur, "Analisis dan Perbaikan Layanan Hotel Menggunakan Servqual dan Diagram Kartesius (Studi Kasus di Hotel Kombokarno)," *Telaah Bisnis*, vol. 14, no. 2, pp. 119–132, 2016, doi: 10.35917/tb.v14i2.18.
- [11] Harto, Budi. "Analisis tingkat kepuasan pelanggan dengan pendekatan fuzzy servqual dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan (studi kasus di bengkel resmi bajaj padang)." *Jurnal TeknoIf ISSN 2338-2724 3.1* (2015).
- [12] Al'Noer, M. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna GO-RIDE Di Kota Jambi Dengan Metode Servqual"(2018)
- [13] A. Bakhtiar, A. Susanty, and F. Massay, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO (Studi Kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan),” *Anal. KUALITAS PELAYANAN YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN Pelangg. MENGGUNAKAN Metod. SERVQUAL DAN Model KANO (Studi Kasus PT. PLN UPJ Semarang Selatan)*, vol. 5, no. 2, pp. 77–84, 2012, doi: 10.12777/jati.5.2.77-84.

- [14] Lisa Rosdiana, “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>.
- [15] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, “Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online,” *J. Sains dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.
- [16] H. Wulandari and E. Purwanta, “Pencapaian Perkembangan Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covid-19,” *J. Obs. J. Pendidik. Anak Usia Dini*, vol. 5, no. 1, p. 452, 2020, doi: 10.31004/obsesi.v5i1.626.
- [17] D. Darmawan, “Berbagai Macam Metode Penelitian D. Darmawan,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2019.
- [18] metode penelitian Nursalam, 2016, “Metode Penelitian,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2013.
- [19] B. A. Iii and M. Penelitian, “metode kuantitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif dan analisis asosiatif, karena adanya variabel- variabel yang akan ditelaah hubungannya serta tujuannya untuk menyajikan gambaran mengenai hubungan antara,” pp. 47–71, 2017.
- [20] Arfian, A. (2017). "Analisa Efektifitas Dan Kepuasan Pengguna Website Kecamatan Jonggol".
- [21] Mudjia Rahardjo, “Antara Konsep, Proposisi, Teori, Variabel dan Hipotesis dalam Penelitian,” *Metod. Pembelajaran*, pp. 1–4, 2018, [Online]. Available: repository.uin-malang.ac.id/2410.
- [22] M. Ningtyas, “Metode Penelitian Metode Penelitian,” *Metod. Penelit.*, pp. 32–41, 20014.
- [23] M. M. B Panday, V. Chandra, and E. Astari, "analisis pengaruh kualitas layanan Instagram terhadap penjualan Cake & Bakery pada Onoy menggunakan E-Servqual," Jambi : Universitas Dinamika Bangsa, 2020.
- [24] E. Perdana, "Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22," Pangkalpinang : Lab Kom Manajemen Fe Ubb, 2016.
- [25] A. Rachmawati, “Net Interest margin dan loan to deposit ratio terhadap return on assets,” vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2019.
- [26] S. Bulkia, “KEPUASAN MAHASISWA Sri Bulkia Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin PENDAHULUAN Perguruan tinggi swasta merupakan salah satu alternatif untuk menghadapi fenomena meningkatnya permintaan masyarakat terhadap kebutuhan pendidika,” *J. Ilm. Manaj.*, vol. 2, no. 1, pp. 49–58, 2018.

- [27] B. P. Dewa and B. Setyohadi, "Analisis Dampak Faktor Customer Relationship Management dalam Melihat Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pada Pelanggan Marketplace Di Indonesia," *Telematika*, vol. 14, no. 01, pp. 33–38, 2017, doi: 10.31315/telematika.v14i01.1964.
- [28] F. R. Wilujeng, G. D. Rembulan, D. Andreas, and H. Tannady, "Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA," *Pros. Semin. Nas. Sains dan Teknol.*, pp. 1–9, 2019.
- [29] Sari, D. P., & Harmawan, A. (2012). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan dengan Metode SERVQUAL dan TRIZ (Studi Kasus di RS Muhammadiyah Roemani). *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 7(2), 95-104.
- [30] kesuma, D. P. "Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan Servqual" *Semin. Nas. Infrom.*, pp. 178-181, 2014.
- [31] Y. Efendi, "Performance Kinerja Dosen Di Lingkungan Universitas Riau Kepulauan Ditinjau Dari Aspek Supervisi Dekan Pada Tahun Akademik 2012-2013," *J. Dimens.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–7, 2016, doi: 10.33373/dms.v3i1.107.
- [32] N. Hayani and S. Alsukri, "Dimensi E-Servqual dan Dampaknya Terhadap E-Satisfaction Layanan Mobile Banking," *J. Ilm. Ekon. Islam*, vol. 7, no. 2, pp. 679–686, 2021, doi: 10.29040/jiei.v7i2.2275.
- [33] D. Ernanda, "PENGARUH STORE ATMOSPHERE, HEDONIC MOTIVE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya," *J. Ilmu dan Ris. Manaj.*, vol. Vol. 06, pp. 7–8, 2017.
- [34] Santoso, S. 2011. Mastering SPSS Versi 19. Penerbit PT Elek Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta.
- [35] N. Hayani and S. Alsukri, "Dimensi E-Servqual dan Dampaknya Terhadap E-Satisfaction Layanan Mobile Banking," *J. Ilm. Ekon. Islam*, vol. 7, no. 2, pp. 679–686, 2021, doi: 10.29040/jiei.v7i2.2275.
- [36] H. Sabrina, "Pengaruh Harga Dan Emosional Terhadap Keputusan Pembelian Sabun Lifeboy," *J. PLANS Penelit. Ilmu Manaj. dan Bisnis*, vol. 12, no. 2, pp. 114–120, 2018, doi: 10.24114/plans.v12i2.9573.