

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] G. B. E. Suryatno, "rancang bangun alat pemantau ketinggian paras air menggunakan WeMos D1 melalui aplikasi telegram," *University of technology*, 2019.
- [2] Shobri, *Menulis Ilmiah*, Surabaya: CV.Jakad, 2018.
- [3] R. Habibi and R. Aprilian, *Tutorial dan penjelasan Aplikasi E-Office Berbasis WEB menggunakan metode RAD*, Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2019.
- [4] E. Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam industri jasa*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- [5] T. Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: PT Indeks, 2017.
- [6] D. R. Pertiwi, *pemasaran jasa pariwisata (dilengkapi dengan model penelitian pariwisata gedung Heritage di Bandung Raya*, Yogyakarta: Deepublish, 2021.
- [7] Mu'ah, *Kualitas layanan rumah sakit terhadap emosi dan kepuasan pasien*, Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2014.
- [8] A. Muhsin and D. A. Zuliestiana , "Analisis pengaruh kualitas (webqual 4.0) terhadap kepuasan pengguna bukalapak di kota Bandung," vol. 4, no. 3, 2017.
- [9] Candrianto, *Kepuasan pelanggan suatu pengantar*, Malang: Literasi Nusantara, 2021.
- [10] S. F. Pane, W. K. Sari and Z. A. Wicaksono, *Membuat aplikasi pengolahan data administrasi barang menggunakan aplikasi Apex Online*, Bandung: Kreatif industri nusantara, 2020.
  
- [11] S. P. Nova, "Efektivitas Komunikasi Aplikasi Telegram sebagai media Informasi pegawai PT.POS Indonesia (PERSERO) Kota Pekanbaru," *JOM FISIP*, vol. 5, no. 1, 2018.
- [12] A. Cahyani, W. I. Rahayu and R. S. Fatolah, *Paduan pembuatan dan penggunaan aplikasi implementasi metode servqual untuk mengetahui kepuasan pelanggan berdasarkan hasil penanganan menggunakan metode Weighted Product pada PT.CDA*, Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2020.
- [13] F. R. Wilujeng, G. D. Rembulan , D. Andrean and H. Tannady, "Meningkatkan kepuasan pelanggan pada dua bisnis e-commerce terbesar di Indonesia dengan menggunakan Analisis Servqual dan IPA," 2019.
- [14] D. P. Kesuma, "Analisis pengukuran kualitas layanan web perguruan tinggi XYZ menggunakan Servqual," 2014.

- [15] A. T. Basuki, PENGGUNAAN SPSS DALAM STATISTIK, Yogyakarta: Danisa Media, 2014.
- [16] J. Enterprise, SPSS untuk pemula, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2014.
- [17] A. Sujana and H. Z. Mukarromah, "Analisis efektivitas dan efisiensi web eschool menggunakan spss sebagai analysis tool," *ISU Teknologi STT Mandala*, vol. 12, no. 1, 2017.
- [18] I. Machali, Statistik Itu Mudah, Yogyakarta, 2017.
- [19] V. Herlina, Panduan Praktis Mengolah data Koesioner menggunakan Spss, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2019.
- [20] N. L. A. K. Y. Sarja, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual," *JURNAL SISTEM DAN INFORMATIKA*, vol. 12, no. 2, 2018.
- [21] I. Imron, "Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang," *Indonesian Journal on Software Engineering*, vol. 05, no. 01, pp. 19-28, Juni 2019.
- [22] C. Wulandari, e. Elmayati and R. p. Wati, "Evaluasi penggunaan sosial media facebook dan whatsapp terhadap layanan Informasi akademik," *JUSIM*, vol. 5, no. 1, pp. 34-47, 2020.
- [23] L. R. Noer, "Analisis Peningkatan Kualitas pelayan mahasiswa magister manajemen teknologi ITS Surabaya dengan metode sevqual dan importance performance analysis (IPA)," *Jurnal of Research and technologies*, vol. 2, no. 1, 2016.
- [24] A. Saryoko, H. and S. H. Sukmana, "Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode," *Jurnal Informatika dan Komputer*, vol. XXI, no. 2, 2019.
- [25] E. Saputri and D. Syamsuar, "EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN APLIKASI MOBILE MYINDIHOME BERDASARKAN KOMBINASI METODE SERVQUAL DAN METODE WEBQUAL," *TEKNO KOMPAK*, vol. 14, no. 1, 2020.
- [26] F. P. Sitohang, D. Pibriana and Mardiani, "Perbandingan Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Metode Servqual," *JATISI*, vol. 6, no. 2, pp. 147-162, 2020.
- [27] R. Indrayani, "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS DI AHASS TUNAS HARTANA MOTOR)," *SNTIBD*, vol. 2, no. 1, pp. 101-105, 2017.
- [28] E. Roflin, I. A. Liberty and P., Populasi, sampel, variabel dalam penelitian kedokteran, Pemalang: PT. Nasya Expanding Management, 2021.
- [29] M. Yusuf, S. E. Yulinda and D., Aplikasi Metode SEM-PLS dalam pengelolaan Sumberdaya pesisir dan lautan, Bogor: PT Penerbit IPB Press, 2020.

- [30] E. Nugroho, Prinsip-prinsip menyusun Kuesioner, Malang: UB Press, 2018.
- [31] E. Sudarmanto, E. Revida and A. Z. Kurniullah, Desain Penelitian Bisnis :Pendekatan Kuantitatif, Medan: Yayasan Kita menulis, 2021.
- [32] J. Anita, N. Aziz and M. Yunus, "Pengaruh penempatan dan beban kerja terhadap motivasi kerja dan dampaknya pada prestasi kerja pegawai dinas tenaga kerja dan mobilitas penduduk aceh," *Manajemen*, vol. 2, no. 1, 2013.
- [33] M. R. Mamondol, Dasar-Dasar Statistika, Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021.
- [34] D. Sudiantini , Bagaimana strategi meningkatnya kinerja layanan publik, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2020.
- [35] D. S. Irawati and D. Pibriana, "Perbandingan kualitas dua e-commerce terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode servqual," *JTSI*, vol. 2, no. 2, pp. 251-264, 2021.
- [36] A. and Ahmadi, "Rancangan aplikasi dashboard hasil analisa kepuasan menggunakan Metode Servqual untuk pengguna website Universitas Bina Insan," *JUSIM*, vol. 5, no. 2, 2020.
- [37] 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)," *Teknik Industri*, vol. 7, no. 2, 2012.
- [38] S. H. Prayoga and D. I. Sensuse, "ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI BERBASIS WEB DENGAN MENGADOPSI MODEL KEPUASAN PENGGUNA (USER SATISFCTION)," *Journal of information System*, vol. 6, no. 1, 2012.
- [39] S. Suhandiah, S. and L. Ari, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA WEBSITE SMAN 2 KOTA MOJOKERTO," *JSIKA*, vol. 5, no. 11, 2016.
- [40] M. Darwin, Y. Nurhayati and H. Tambunan, Metode penelitian pendekatan kuantitatif, Bandung: Media Sains Indonesia, 2021.
- [41] B. Darma, STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS, Bogor: GUEPEDIA, 2021.
- [42] A. Manik, i. Salamah and E. Susanti , "PENGARUH METODE WEBQUAL 4.0 TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA," *Jurnal Elektro Telekomunikasi* , 2017.
- [43] E. Martien, "EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MODAL KERJA DAN LIKUIDITAS TERHADAP RENTABILITAS PADA PT MULTI INDOCITRA,Tbk DAN ENTITAS ANAK," *FinAcc*, vol. 1, no. 6, 2016.
- [44] U. I. Zamani, D. Sunarto and I. A. Mastan, "Analisis pengaruh kualitas website PT badak LNG terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode webqual," *JSIKA*, vol. 5, no. 11, 2016.

