

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sihotang, F. P. “Perbandingan Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Metode Servqual,” *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 6(2), pp. 147-162. 2019.
- [2] Nafiq Nurjanah, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Payo Kepasar Dalam Proses Pembelanjaan Online Di Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” pp. 46-47. 2021.
- [3] Machmud, R. “Kepuasan Pengguna Sistem Informasi”. 2018.
- [4] Ariani, F., Trisnasari, E., Aprilinda, Y., Affandi, F. N. “Aplikasi Berbasis Web Metode Servqual untuk Mengukur Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Laboratorium Komputer,” *Jurnal Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi*, vol. 8, no. 2, pp. 56-60. 2018.
- [5] Satria, S. “Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan dengan Metode Servqual,” *Jurnal Kilat*, vol. 8, no. 1, pp. 52-64. 2019.
- [6] Munita, A., Rinaldi, D., Mubarak, A. “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Transportasi Massal dengan Menggunakan Metode Servqual pada PT. Mayasari Bakti (Studi Kasus: Rute Cileungsi – Blol M Jaya),” *Jurnal Teknokris*, vol. 12, no. 1, pp. 8-14. 2018.
- [7] Ingaldi, M. “Overview of The Main Methods of Services Quality Analysis,” *Production Engineering Archives*, vol. 18, no. 18, pp. 54-59. 2018.
- [8] Fandy Tjiptono, P. D. & G. C. “Service, Quality, dan Satisfaction (A. Offset (Ed.); 4th ed.),” Yogyakarta. 2016.
- [9] Suratni. N. L. S., Mayasari, N. M. D. A. “Pengaruh Promosi dan Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Grab Food pada Aplikasi Grab di Singaraja,” *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, vol. 13, no. 1, pp. 50-59. 2021.
- [10] K. Nugroho, “Model Analisis Prediksi Menggunakan Metode Fuzzy Time Series,” *Infokam*, vol. 1, pp. 46-50. 2016.
- [11] Azwar, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Manajemen Apartur Responsif Terpadu Menggunakan Metode Servqual,” Universitas Muhammadiyah Riau. 2019.
- [12] H. O. L. Wijaya, “Implementasi Metode Pieces Pada Analisis Website Kantor Penanaman Modal Kota Lubuklinggau”, *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musiwaras)*, Vol 3, no. 1, pp. 46-55. 2018.
- [13] E. Purnamawati, “Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya”, *J. Ind. Eng. Manag.*, Vol 3, no. 1, pp. 1-11. 2016.
- [14] L. Laricha, A. Saryatmo, and L. Avilla, “Analisis Kualitas Layanan Pada Perusahaan Jasa Travel Agent Berbasis E-Commerce Dengan Metode E-Servqual Dan Quality Function Deployment,” *Bus. Manag. J.*, vol. 13, no. 2, pp. 177-192. 2017.
- [15] M. M. Yanuar, N. Qomariah, and B. Santoso, “Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik

- Marlin Cabang Jember,” *J. Manaj. Dan Bisnis Indones.*, vol. 3, no. 1, pp. 61-80. 2017.
- [16] Adi Widarma and Sri Rahayu, “Perancangan Aplikasi Gaji Karyawan Pada PT. Pp London Sumatra Indonesia Tbl. Gunung Malayu Estate-Kabupaten Asahan,” *Jurnal Teknologi Informasi (JurTI)*, vol. 1, no. 1, pp. 1-10. 2017.
- [17] Helmi Fauzi Siregar, et al, “Perancangan Aplikasi Komik Hadist Berbasis Multimedia,” *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 2, no. 2, pp. 114-121. 2018.
- [18] Bella Chintya Neyfa and Dony Tamara, “Perancangan Aplikasi E-Canteen Berbasis Android Dengan Menggunakan Object Oriented Analysis & Design (OOAD),” *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, vol. 20, no. 1, pp. 83-91. 2016.
- [19] “Payo Kepasar,” <https://jambi.tribunnews.com/2020/05/17/pt-kepasar-digital-indonesia-luncurkan-aplikasi-payo-kepasar>.
- [20] F. S. Maramis, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado,” *J. EMBAJ. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 6, no. 3, pp. 1658-1667. 2018.
- [21] D. dkk Endrawati, “Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan PT. Indoguna Utama Semarang,” *Penelitian*, vol. 1, no. 2. 2018.
- [22] B. A. R. Tulodo, “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan: Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.,” *J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 1, pp. 25-43. 2019.
- [23] G. Iriandika Gilang Yakti, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Indeks dan Service Quality: Study Kasus di Amayasuites Hotel Yogyakarta”. 2018.
- [24] Tjiptono, F. dan Chandra, G., “Service Quality dan Satisfaction: Edisi 4. Andi, Yogyakarta”. 2016.
- [25] 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.
- [26] R. Ekasari, M. S. Pradana, G. Adriansyah, M. A. Prasnowo, A. F. Rodli, and K. Hidayat, “Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual,” *J. Darussalam J. Pendidikan, Komun, dan Pemikir. Huk. Islam*. 2017.
- [27] Ariani, F, Sinaga, S, Thamrin, T. “Aplikasi KEPMA untuk Mengukur Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Servqual Berbasis Android,” *Expert Jurnal Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi*, vol. 7, no. 1, pp. 19-24. 2017.
- [28] “Menentukan variabel dan dimensi yang akan diukur” https://repository.unsri.ac.id/9360/1/fathoni_SERQUAL_bali.pdf
- [29] “Kelebihan metode servqual” <http://dwiseptanirwanasari.blogspot.com/2013/03/kelebihan-masing-masing-metode.html>

- [30] “Kekurangan metode servqual”
<https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/komunika/article/download/1119/648>
- [31] D. Taluke, R. S. M. Lakat, A. Sembel, E. Mangrove, and M. Bahwa, “Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kec. Loloda,” *J. Perenc. Wil. Dan Kota*, vol. 6, no. 2, pp. 531-540. 2019.
- [32] R. A. Purnomo, “Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS”. 2016.
- [33] I. Imron, “Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang,” *Indones. J. Softw. Eng.*, vol. 5, no. 1, pp. 19-28. 2019.
- [34] R. Oktafiyani, Nurmalasari, and W. Anggraeni, “Penerimaan Sistem E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM): Studi Kasus Siswa/I Kelas X Di Smu Negeri 92 Jakarta,” *J. Pilar Nusa Mandiri*, vol. 12, no. 1, pp. 46-53. 2016.
- [35] “Pengertian smartpls”
<https://ahsmanajemen.com/pelatihan-sem-dengan-smart-pls/>
- [36] “Aplikasi olah data smartpls”
<https://patrastatistika.com/aplikasi-olah-data-smartpls/>
- [37] F. R. Wilujeng and G. D. Rembulan, “Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar Di Indonesia Dengan Menggunakan Analisis Servqual dan Ipa,” pp. 1-9. 2019.
- [38] Novia Ester Hanna., & E. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ekspedisi di Pekanbaru: Studi Kasus PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Pekanbaru,” *Jom FISIP*, vol. 4, no. 2, pp. 3. 2017.
- [39] Panjaitan, J. E. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung,” *DeReMa Jurnal Manajemen*, vol. 11, no. 2, pp. 266-267. 2016.
- [40] H. Winarno and T. Absor, “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis Pada PT. Media Purna Engineering,” no. 11, pp. 146-160. 2018.
- [41] D. Indrajaya, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Ipa dan Csi,” vol. 2, no. 3, pp. 1-6. 2018.
- [42] Novia Ester Hanna., & E. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ekspedisi di Pekanbaru (Studi Kasus: PT. JNE Pekanbaru),” *Jom FISIP*, vol. 4, no. 2. 2017.
- [43] Winarti Euis., & T. “Antara Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi dengan Loyalitas Konsumen,” *Jurnal Lentera Bisnis*, vol. 5, no. 2, pp. 64-65. 2016.
- [44] 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. 2016.
- [45] Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”. Bandung : Alfabeta, CV. 2017.
- [46] 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,” pp. 47-71. 2017.
- [47] Arfian, A, “Analisa Efektifitas dan Kepuasan Pengguna Website Kecamatan Jonggol”. 2017.
- [48] Mudjia Rahardjo, “antara konsep, proposisi, teori, variabel dan hipotesis dalam penelitian,” *Metod. Pembelajaran*, pp. 1-4. 2018.
- [49] Sauddin, A. & Ramadhani, N. S. “Analisis Pengaruh Keterampilan Mengajar, Emosi Mahasiswa, dan Tekanan Akademik,” *Jurnal Msa*, vol. 6, no. 1, pp. 6-12. 2018.
- [50] Suhar Janti, “Analisis Validitas dan Reliabilitas dengan Skala Likert terhadap Pengembangan SI/TI dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning pada Industri Garmen,” *Snast*, pp. 159. 2016.
- [51] Hair, J. F., Sarstedt, M. & Ringle, C. M. “Partial Least Squares Structural Equation Modelling,” *In Handbook of Market Research*. 2017. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8>.
- [52] Nugraha et al, “Pengembangan Model Services Quality Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Internal Di Perguruan Tinggi,” *Ethos (Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat)*, vol. 4, no. 2, pp. 191-198, 2016.
- [53] Yunus Alaan, “Pengaruh Service Quality Responsiveness dan Assurance Terhadap Customer Satisfaction. Penelitian Pada Hotel Serela Bandung,” *Jurnal Manajemen*, vol. 15, no. 2, 2016.
- [54] 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. 4, no. 8, pp. 24-36, 2016.
- [55] Sang Ayu Nyoman Trisna Dewi, “Dukungan Manajemen Puncak Sebagai Pemoderasi Pengaruh Kapasitas Sumber Daya Manusia Dan Teknologi Informasi Pada Implementasi Sipkd Di Pemerintah Kota Denpasar,” vol. 6, no. 7, 2017.
- [56] Desi Pibriana, et al. “Perbandingan Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Metode Servqual,” *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 6, no. 2, pp. 147-162, 2020.
- [57] Alfiarini and Ahmadi, “Rancangan Aplikasi Dashboard Hasil Analisa Kepuasan Menggunakan Metode Servqual Untuk Pengguna Website Universitas Bina Insan,” *Jusim (Jurnal Sistem Informasi Musiwaras)*, vol. 5, no. 2, pp. 175-185, 2020.
- [58] Lisa Amelia, “Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual,” *JTSI*, vol. 2, no. 2, pp.56-68, 2021.
- [59] N. Paramitasari, “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung,” *J. Manaj. Magister*, vol. 2, no. 1, pp. 83-94, 2016.
- [60] Lukman Ari et al, “Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website Sman 2 Kota Mojokerto,” *JSIKA*, vol. 5, no. 11, pp. 1-14, 2016.

- [61] Widi Ristya. “Uji Validitas dan Reliabilitas dalam Penelitian Epidemiologi Kedokteran Gigi. Universitas Negeri Jember,” 2016.
- [62] Abdillah, Willy, “Metode Penelitian Terpadu Sistem Informasi,” *Pemodelan Teoritis Pengukuran, dan Pengujian Statistik*. Edisi 1. Penerbit Andi Yogyakarta. 2018.
- [63] Pratama, N. D., Abdurahim, A., & Sofyani, H. “Determinan Efektivitas Implementasi Anggaran Berbasis Kinerja Dan Penyerapan Anggaran Di Pemerintah Daerah”. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 8(1), 9. 2018. <https://doi.org/10.22219/jrak.v8i1.23>
- [64] Jurnal Canalini Yosep, Paulus Kindangen, Ferdinand Tumewu. “*The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction In Gran Puri Hotel Manado*”. 2016.
- [65] Dwi Ratnasari, Tatang Ary Gumanti. “Hubungan Pemasaran, Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Bank Syariah Mandiri Banyuwangi”. 2019
- [66] Tri Ulfa Wardani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek”. 2017.
- [67] D. W. P. Ranto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pelanggan Berbelanja Pada Toko Modern Di Yogyakarta,” vol. 6, pp. 15-32, 2016.
- [68] Januar Efendi Panjaitan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung [The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction At Jne Branch In Bandung]”. vol. 11, no. 2. 2016.
- [69] F. S. Lubis, A. P. Rahima, M. I. H. Umam, and M. Rizki, “Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru,” *J. Sains dan Teknol. Ind*, vol. 17, no. 1, pp. 25, 2020.
- [70] “Penelitian Kuantitatif”
<https://katadata.co.id/iftitah/ekonopedia/6295749c7fdd7/pengertian-penelitian-kuantitatif-karakteristik-dan-jenisnya>
- [71] Hardani, S. Pd., M.S.I, dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, pp. 235-248. 2020.
- [72]