

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Yohana Noni Bulele, “ANALISIS FENOMENA SOSIAL MEDIA DAN KAUM MILENIAL: STUDI KASUS TIKTOK,” vol. 1, hlm. 8, agustus 2020.
- [2] M. N. Fanani, A. Kusyanti, dan A. Rachmadi, “Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepercayaan Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi Al-Quran Mobile XYZ Menggunakan Model Modified Utaut,” hlm. 10.
- [3] Marlindawati, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Method,” hlm. 6, Jun 2013.
- [4] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, dan M. S. Abdul Khannan, “PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PELANGGAN,” *OPSI*, vol. 12, no. 1, hlm. 1, Jun 2019.
- [5] ALBI ANGGITO & JOHAN SETIAWAN S.Pd, *metodologi penelitian kualitatif*. 2018.
- [6] I.Ashri dan S. Pd, “ANALISIS IKLAN ‘DISKON MAGIC BUKALAPAK.COM’ BERDASARKAN ETIKA PARIWARA INDONESIA,” hlm. 8.
- [7] H. A. Mait, “ANALISIS LAPORAN KEUANGAN DALAM MENGUKUR KINERJA KEUANGAN PADA PT. HANJAYA MANDALA SAMPOERNA TBK.,” hlm. 10, 2013.
- [8] Dr. Juharni,M.Si, *Manajemen Mutu Terpadu*. Makasar: CV SAH MEDIA, 2017.
- [9] A. Calista, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN AKADEMIK STIE RAHMANIYAH SEKAYU,” vol. 8, no. 1, hlm. 16, 2022.
- [10] S. Hartini, “Metode Webqual Pada Analisis Layanan Website PPBD Online Kabupaten Bekasi,” vol. 1, hlm. 7.
- [11] D. U. Sarifah, D. Y. Bypmyrr, S. Sos, dan M. Si, “PENAMBAHAN JAM LAYANAN TERHADAP TINGKAT KUNJUNGAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM DAN ARSIP DAERAH KABUPATEN PEMALANG,” hlm. 10, 2011.

- [12] R. H. Kusumaningtyas dan E. Rahajeng, "PERSEPSI NASABAH AKAN LAYANAN ATM DAN E-BANKING DENGAN METODE TAM," *J. Sist. Inf.*, hlm. 14, 2017.
- [13] F. A. Febiola dan D. Samanhudi, "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN APLIKASI HALODOC DENGAN MENGGUNAKAN METODE," vol. 6, no. 2, hlm. 12, 2022.
- [14] D. Erica dan H. A. Rasyid, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta," no. 2, hlm. 9, 2018.
- [15] Nabila A. Sande dan Didi Samanhudi, "ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE XYZ MENGGUNAKAN METODE E-SERVICE QUALITY," vol. 03, hlm. 12, Tahun 2022.
- [16] H. F. Siregar dan M. Melani, "Perancangan Aplikasi Komik Hadist Berbasis Multimedia," *J. Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 2, hlm. 113, Feb 2019, doi: 10.36294/jurti.v2i2.425.
- [17] Siti Rohayah, Ginanjar Wiro Sasmito, dan Oman Somantri, "APLIKASI STEGANOGRAFI UNTUK PENYISIPAN PESAN," vol. 9, hlm. 7, Jan 2015, doi: 10.26555/jifo.v9i1.a2038.
- [18] H. Abdurahman dan A. R. Riswaya, "APLIKASI PINJAMAN PEMBAYARAN SECARA KREDIT PADA BANK YUDHA BHAKTI," vol. 8, hlm. 9, Desember 2014.
- [19] A. S. S. Agus Salim Syukran, "Fungsi Al-Qur'an bagi Manusia," *Al-I'jaz J. Studi Al-Qur'an Falsafah Dan Keislam.*, vol. 1, no. 2, hlm. 90–108, Des 2019, doi: 10.53563/ai.v1i2.21.
- [20] M. R. Daulay, "Jurnal Thariqah Ilmiah Vol. 01, No. 01 Januari," vol. 01, no. 01, hlm. 15, 2014.
- [21] Christopher H. Lovelock, *Product Plus: How Product + Service*. McGraw-Hill, 1994, 2011.
- [22] D. Y. Ulpa, R. Teguh, dan D. Pratama, "Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, hlm. 38–48, Apr 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i1.847.
- [23] Dorie Pendora Kesuma, "ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEB PERGURUAN TINGGI XYZ MENGGUNAKAN SERVQUAL," hlm. 6, 2014.

- [24] S. M. Hizam dan W. Ahmed, "A Conceptual Paper on SERVQUAL-Framework for Assessing Quality of Internet of Things (IoT) Services," vol. 10, hlm. 387, Jun 2019, doi: 10.5430/ijfr.v10n5p387.
- [25] M. M. Ulkhaq dan M. P. Br. Barus, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera," *J. Sist. Dan Manaj. Ind.*, vol. 1, no. 2, hlm. 61, Des 2017, doi: 10.30656/jsmi.v1i2.365.
- [26] S. Zein, L. Yasyifa, R. Ghazi, E. Harahap, F. Badruzzaman, dan D. Darmawan, "PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA KUANTITATIF MENGGUNAKAN APLIKASI SPSS," vol. 4, hlm. 7, 2019.
- [27] Fatimah Azzahrah dan Lisa Amelia, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual," vol. 2, hlm. 10, Apr 2021.
- [28] R. A. Setyawan dan W. F. Atapukan, "PENGUKURAN USABILITY WEBSITE E-COMMERCE SAMBAL NYOSS MENGGUNAKAN METODE SKALA LIKERT," vol. 7, hlm. 8, 2018.
- [29] M. Pradana dan A. Reventiary, "PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPATU MEREK CUSTOMADE (STUDI di MEREK DAGANG CUSTOMADE INDONESIA)," *J. Manaj.*, vol. 6, no. 1, Sep 2016, doi: 10.26460/jm.v6i1.196.
- [30] Prof.DR. Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D," Bandung : Alfabeta., 2013, hlm. 456 hlm.
- [31] A. N. Soleh dan D. C. Harini, "THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE AND TRUST TO CUSTOMER SATISFACTION USERS OF TRANSPORTATION SERVICES ONLINE OJEK," hlm. 7.
- [32] I. O. Widjoyo dan L. J. Rumambi, "Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya," vol. 1, no. 1, hlm. 12, 2013.
- [33] D. P. Kesuma, "ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEB PERGURUAN TINGGI XYZ MENGGUNAKAN SERVQUAL," hlm. 6, 2014.
- [34] Budi Harto, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATANFUZZY SERVQUAL DALAM UPAYA PENINGKATANKUALITAS PELAYANAN(Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang)," vol. Vol. 3, hlm. 11, Apr 2015.

- [35] S. Arifin, "HUBUNGAN ANTARA KONDISI LINGKUNGAN BELAJAR DI SEKOLAH DAN HASIL BELAJAR IPA SISWA KELAS V," hlm. 10, 2016.
- [36] F. P. Sihotang, "Perbandingan Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Metode Servqual," *JATISI J. Tek. Inform. Dan Sist. Inf.*, vol. 6, no. 2, hlm. 147–162, Des 2019, doi: 10.35957/jatisi.v6i2.190.
- [37] E. T. M. Samosir dan E. Zuraidah, "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Namora Transindo Jaya Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Servqual," *TIN Terap. Inform. Nusant.*, vol. 2, no. 10, hlm. 587–599, Mar 2022, doi: 10.47065/tin.v2i10.1339.
- [38] F. M. Kalijogo, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN KLINIK PRATAMA DENGAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS," *J. Ekon. Bisnis Dan Akunt.*, vol. 21, no. 3, Okt 2019, doi: 10.32424/jeba.v21i3.1366.
- [39] A. Saryoko, H. Hendri, dan S. H. Sukmana, "Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual," *Paradig. - J. Komput. Dan Inform.*, vol. 21, no. 2, hlm. 157–166, Sep 2019, doi: 10.31294/p.v21i2.5412.
- [40] M. Jusmansyah dan A. Sriyanto, "ANALISIS PENGARUH CAR, BOPO DAN ROA TERHADAP".
- [41] K. Pos, "PENGARUH E-TRUST, PERCEIVED USEFULNESS DAN E-SATISFACTION TERHADAP ONLINE REPURCHASE INTENTION," 2015.