

DAFTAR PUSTAKA

- [1] C. Lukita, S. Pranata, and K. Agustin, “Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon,” *J. Digit*, vol. 9, no. 2, pp. 167–177, 2020.
- [2] L. Hakim and M. R. Sari, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PT. Tiki Lubuklinggau Menggunakan Metode Servqual,” *JUSIM J. Sist. Inf. Musirawas*, vol. 3, no. 2, pp. 56–68, 2018.
- [3] E. Saputri, “EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN APLIKASI MOBILE MYINDIHOME BERDASARKAN KOMBINASI METODE SERVQUAL DAN METODE WEBQUAL,” *J. Tekno Kompak*, vol. 14, no. 1, p. 27, Feb. 2020, doi: 10.33365/jtk.v14i1.525.
- [4] T. Octavia, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimola Menggunakan Metode Servqual Pada PT Musi Dwi Jaya,” vol. 3, no. 1.
- [5] 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,” *SITEKIN J. Sains Teknol. Dan Ind.*, vol. 17, no. 1, pp. 25–31, 2020.
- [6] N. Irfandi, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERUSAHAAN JASA TRANSPORTASI ONLINE ‘GO-JEK’ DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL,” 2020.
- [7] I. C. Firmana, S. G. Amalia, and T. A. Syahputra, “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi JknMobile Dengan Metode Servqual Di Klinik Beringin,” *J. Sist. Inf.*, vol. 12, no. 01.
- [8] Ariani, “APLIKASI BERBASIS WEB METODE SERVQUAL UNTUK MENGUKUR KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN LABORATORIUM KOMPUTER.” *JURNAL MANAJEMEN SISTEM INFORMASI DAN TEKNOLOGI*, 2018.
- [9] M. Sabar and H. R. Suwarman, “APLIKASI ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE FUZZY SERVQUAL BERBASIS ANDROID,” vol. 01, no. 02, 2019.
- [10] T. T. Haria and M. R. Mulyandi, “Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction pada Pengguna Aplikasi Mobile,” in *Prosiding Seminar dan Lokakarya Kualitatif Indonesia: Pengembangan Budaya Penelitian Menuju Indonesia 4.0*, Universitas Matana, Jun. 2019, pp. 135–140. doi: 10.33510/slki.2019.135-140.
- [11] R. S. Rochman, W. E. Y. Retnani, and O. Juwita, “Rancang Bangun Aplikasi Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (PERSERO) Area Jember dengan Menggunakan Pendekatan Metode Servqual dan K-Means Clustering,” *Berk. SAINSTEK*, vol. 8, no. 3, p. 96, Aug. 2020, doi: 10.19184/bst.v8i3.12571.
- [12] G. Gupron, “Analisis Kepuasan Konsumen Melalui E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Daring Di Aplikasi Bukalapan. com (Studi

- Pada Mahasiswa Universitas Batanghari Jambi),” *J. Manaj. Pendidik. Dan Ilmu Sos.*, vol. 1, no. 1, pp. 337–348, 2019.
- [13] M. R. Manalu and R. Siringoringo, “Rancang Bangun Aplikasi untuk Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademis AMIK Imelda Medan dengan Menggunakan Algoritma Servqual,” *J. Tek. Inform. UNIKA St. Thomas*, vol. 5, no. 2, 2020.
- [14] S. Susmitha Nurani, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN MARKETPLACE PADA APLIKASI FACEBOOK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL,” PhD Thesis, UNAMA, 2021.
- [15] S. Satria, “Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan dengan Metode Servqual,” *Kilat*, vol. 8, no. 1, pp. 52–64, 2019.
- [16] T. Yulianingsih and I. Novitaningtyas, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN DIMENSI SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WAROENG SPESIAL SAMBAL CABANG MAGELANG,” *J. Manaj. Dan Bisnis*, vol. 12, no. 1, 2021.
- [17] M. Darwin and K. Umam, “Analisis Indirect Effect pada Structural Equation Modeling: Studi Komparasi Penggunaan Software Amos dan SmartPLS,” *Nucleus*, vol. 1, no. 2, pp. 50–57, 2020.
- [18] D. Rahmawan and M. Zarlis, “Model Pengukuran Kualitas Layanan Dengan Metode SEM (Studi Kasus: Perusahaan Telekomunikasi Divisi Governance Service Segmen Military & Police Services PT. Telkom),” in *SEMINAR NASIONAL INFORMATIKA (SENATIKA)*, 2022, pp. 1007–1014.
- [19] I. Salim, R. Ricardo, S. B. MZ, and T. Marisa, “FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DALAM LAYANAN RIDE HAILING DI INDONESIA,” *J. Apl. Bisnis Dan Manaj. JABM*, vol. 7, no. 1, pp. 135–135, 2021.
- [20] Y. Yulia, “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS: MASYARAKAT PROVINSI JAMBI),” PhD Thesis, STIKOM Dinamika Bangsa Jambi, 2020.
- [21] H. Habriyanto, M. Y. Nasution, and M. Y. Harahap, “Analisis pola konsumsi masyarakat kota jambi pada bulan Ramadhan menggunakan pendekatan Smart PLS 3.0,” *J. Ilm. Univ. Batanghari Jambi*, vol. 19, no. 1, pp. 118–126, 2019.
- [22] S. Aprilisa, S. Samsuryadi, and S. Sukemi, “Pengujian Validitas dan Reliabilitas Model UTAUT 2 dan EUCS Pada Sistem Informasi Akademik,” *J. MEDIA Inform. BUDIDARMA*, vol. 5, no. 3, pp. 1124–1132, 2021.
- [23] E. Roflin and I. A. Liberty, *Populasi, Sampel, Variabel dalam Penelitian Kedokteran*. Penerbit NEM, 2021.
- [24] S. Ratnanto and H. Purnomo, “Perceived Dan Expectation Value Dengan Metode SERVQUAL Studi: siakad. unpkediri. ac. id,” in *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi, Akuntansi*, 2019.
- [25] M. P. Ul’fah Hernaeny, “POPULASI DAN SAMPEL,” *Pengantar Stat. 1*, p. 33, 2021.

- [26] E. A. Ashari, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DALAM PENERAPAN SENAYAN LIBRARY MANAGEMENT SYSTEM (SLIMS) MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS: UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JEMBER)," 2019.
- [27] F. Azzahrah and L. Amelia, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 59–68, 2021.
- [28] F. P. S. Fransiska Prihatini Sihotang, D. P. Desi Pibriana, and M. Mardiani, "Perbandingan Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Metode Servqual," *JATISI J. Tek. Inform. Dan Sist. Inf.*, vol. 6, no. 2, pp. 147–162, 2020.
- [29] S. Bahri and A. A. Siregar, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI MOBILE JKN BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)," 2022.
- [30] I. Kurnia, P. Fithri, and V. L. Raja, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana dengan Menggunakan Metode Servqual dan QFD," *SITEKIN J. Sains Teknol. Dan Ind.*, vol. 18, no. 2, pp. 151–162, 2021.
- [31] D. Eka Pratiwi, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Aplikasi MangaToon Menggunakan Metode Servqual," PhD Thesis, STIKOM Dinamika Bangsa Jambi, 2020.
- [32] P. Larasati and K. Sisilia, "Pengukuran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Servqual Pada Osiris Coffee Di Kota Bandung," *EProceedings Manag.*, vol. 6, no. 2, 2019.
- [33] U. S. Ramdan, "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual–Importance Performance Analysis (Studi Kasus Nasabah PT BNI Syariah cabang Karawang)," B.S. thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta.
- [34] M. Y. Bachtiar, E. Ismiyah, and A. W. Rizqi, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa Transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim," *J. Tek. Ind. J. Has. Penelit. Dan Karya Ilm. Dalam Bid. Tek. Ind.*, vol. 8, no. 2, pp. 362–368, 2022.
- [35] A. B. Megantara, "APLIKASI TEORI DIMENSI SERVQUAL UNTUK MERETENSI PELANGGAN".
- [36] D. S. Irawati and D. Pibriana, "Perbandingan Kualitas Dua E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 251–264, 2021.
- [37] D. Y. Ulpa, R. Teguh, and D. Pratama, "Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 38–48, 2021.
- [38] Y. Roberto, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Kick Avenue Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," PhD Thesis, Universitas Dinamika Bangsa, 2020.

- [39] H. N. N. Laily, "ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAPODIK PAUD-DIKMAS MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DAN END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) PADA PAUD KECAMATAN CILINCING," 2019.