

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Wijaya and S. Sujana, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth,” *J. Ilm. Pariwisata Kesatuan*, vol. 1, no. 1, pp. 9–18, 2020, doi: 10.37641/jipkes.v1i1.323.
- [2] A. Purnama and I. Sailah, “Peningkatan Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatihan Jurnal Berkualitasmelalui Metode Servqual,” *J. Manaj.*, vol. 21, no. 3, p. 418, 2017, doi: 10.24912/jm.v21i3.260.
- [3] D. Angeline and C. Fibriani, “Perencanaan Arsitektur Enterprise Menggunakan TOGAF ADM,” *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 3, no. 2, pp. 456–466, 2021, [Online]. Available: <http://journal-isi.org/index.php/isi>
- [4] N. N. Pusparini and A. Sani, “Mengukur Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Akademik Dengan Model Kesuksesan Delon and Mclean,” *METHOMIKA J. Manaj. Inform. dan Komputerisasi Akunt.*, vol. 4, no. 2, pp. 149–155, 2021, doi: 10.46880/jmika.vol4no2.pp149-155.
- [5] S. Anjayati, “Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual,” *Nurs. Care Heal. Technol. J.*, vol. 1, no. 1, pp. 31–38, 2021, doi: 10.56742/nchat.v1i1.7.
- [6] T. Sentia, M. Mustafia, and E. Zuraidah, “Analisa Kualitas Layanan Pada E-learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqual,” *J. Informatics Manag. Inf. Technol.*, vol. 2, no. 3, pp. 100–108, 2022, doi: 10.47065/jimat.v2i3.167.
- [7] I. H. Santi, *ANALISA PERANCANGAN SISTEM*. Jawa Tengah: Penerbit NEM, 2020. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=PHYJEAQAQBAJ>
- [8] L. Hakim and M. R. Sari, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pt. Tiki Lubuklinggau Menggunakan Metode Servqual,” *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*, vol. 3, no. 2, pp. 56–68, 2018, doi: 10.32767/jusim.v3i2.324.
- [9] R. Khairani, C. A. Siregar, R. H. Hutabalian, and I. I. Karolina, “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Matahari Putera Prima (Hypermart),” *J. Untuk Ilmu Ekon. dan Perpust.*, vol. 5, no. 2, pp. 129–136, 2019, [Online]. Available: <http://ejournal.lmiimedan.net/index.php/jm/article/view/61/57>

- [10] M. Andayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat," *Motiv. J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 6, no. 1, pp. 11–21, 2021.
- [11] R. Aisy and M. Gufron, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Holyshoes," *J. Pendidik. Ekon. Akunt. Kewirausahaan*, vol. 6, no. 3, pp. 5–9, 2017.
- [12] C. Ratnasih, U. J. Siagian, D. Fakultas, E. Universitas, A. Fakultas, and E. Universitas, "BRAND IMAGE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS," vol. 10, no. 2, pp. 16–31, 2022.
- [13] A. Rinaldi and S. B. Santoso, "Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Traveloka di Kota Semarang)," *Diponegoro J. Manag.*, vol. 7, no. 2, pp. 1–14, 2018, [Online]. Available: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/20901>
- [14] L. Pelanggan, P. T. Latahzan, and W. Nusa, "KEPUASAN PELANGGAN SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP," vol. 10, no. 2, pp. 60–73, 2022.
- [15] J. Suhimarita and D. Susianto, "Aplikasi Akutansi Persediaan Obat pada Klinik Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Lampung," *J. Sist. Inf. Akunt.*, vol. 2, no. 1, pp. 24–33, 2019, [Online]. Available: <https://jurnal.dcc.ac.id/index.php/jusinta/article/view/235>
- [16] B. Huda and B. Priyatna, "Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-commerce," *Systematics*, vol. 1, no. 2, p. 81, 2019, doi: 10.35706/sys.v1i2.2076.
- [17] J. F. Andry and C. Tjee, "Analisis Minat Mahasiswa Mendengarkan Aplikasi Musik Berbayar Dan Unduhan Musik Gratis," *JBASE - J. Bus. Audit Inf. Syst.*, vol. 2, no. 2, pp. 9–15, 2019, doi: 10.30813/jbase.v2i2.1727.
- [18] H. Wahyu, I. Fipiana, and V. Lusia, "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual," *J. Manajmen FE-UB*, vol. 9, no. 2, pp. 102–111, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/manajemen/article/view/912/823>
- [19] B. Irawan, E. D. Sitanggang, and S. Achmady, "Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit berdasarkan Metode ServQual," *CESS (Journal Comput. Eng. Syst. Sci.)*, vol. 6, no. 1, p. 10, 2021, doi: 10.24114/cess.v6i1.21023.

- [20] S. Irviantina, T. K. Baskara, B. Kurniawan, W. C. Mendrofa, and F. M. Sinaga, “Penguajian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Mikroskil Terhadap Layanan Portal Akademik Menggunakan Metode Servqual,” *J. SIFO Mikroskil*, vol. 23, no. 2, pp. 159–168, 2022, doi: 10.55601/jsm.v23i2.897.
- [21] U. Mizani *et al.*, “Analisis Kepuasan Pelayanan Puskesmas terhadap Pasien BPJS dan non BPJS Menggunakan Metode Servqual,” *J. Manaj. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 4, no. 2, pp. 149–159, 2021, [Online]. Available: <http://e-journal.stmiklombok.ac.id/index.php/misi/article/view/355>
- [22] P. Issn, “Jurnal Ekonomi dan Bisnis , Vol . 11 No . 1 Juli 2022 E - ISSN : 2654-5837 , Hal 5 42 – 550,” vol. 11, no. 1, pp. 323–330, 2022.
- [23] “Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) FEB UNARS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MIE GALAK BONDOWOSO Abdul Halim Universitas Muhammadiyah Jember Wahyu Eko Setianingsih Universitas Muhammadiyah Jember ABSTRACT Tatit Diansari Reskiputri Universitas Muhammadi,” vol. 1, no. 7, pp. 1462–1473, 2022.
- [24] I. Agustian, H. E. Saputra, and A. Imanda, “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pt. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu,” *Prof. J. Komun. dan Adm. Publik*, vol. 6, no. 1, pp. 42–60, 2019, doi: 10.37676/professional.v6i1.837.
- [25] R. A. Setyawan and W. F. Atapukan, “Pengukuran Usability Website E-Commerce Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala Likert,” *Compiler*, vol. 7, no. 1, pp. 54–61, 2018, doi: 10.28989/compiler.v7i1.254.
- [26] N. Luh, A. Kartika, Y. Sarja, S. B. Jalan, and R. Puputan, “Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual,” *J. Sist. Daninformatika*, vol. 12, no. 2, pp. 15–25, 2018.
- [27] P. B. M. Ergo-servqual and D. I. P. T. S. Xyz, “Jurnal Keuangan dan Bisnis, Oktober 2020 102 PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN BERBASIS METODE,” 2020.
- [28] R. Chandra, Hendry, and D. F. Mirza, “The Effect Of Product Attributes And Service Quality Towards Decisions For Purchase Of Suzuki Ertiga Car Consumers In. Trans Sumatera Agung Medan,” *J. Ilm. Socio Secretum*, vol. 9, pp. 210–220, 2019.
- [29] I. K. Swarjana, “Konsep Pengetahuan Sikap, Prilaku, Persepsi, Stres, Kecemasan, Nyeri, Dukungan Sosial, Kepatuhan, Motivasi, Kepuasan, Pandemi Covid-19, Akses Layanan Kesehatan,” *Andi*, vol. 4, pp. 3–12, 2022.

- [30] R. Satria, "Analisis Komitmen Organisasi Berdasarkan Faktor Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Kerja Pada Aparatur Sipil Negara (ASN)," *J. Bus. Econ. UPI YPTK*, vol. 7, no. 2, pp. 192–299, 2022, doi: 10.35134/jbeupiyptk.v7i2.165.
- [31] R. Kusumadiningrum, "Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Kantin Itn Malang Kampus 1 Menggunakan Metode Service Quality," *J. Valtech (Jurnal Mhs. Tek. Ind.*, vol. 3, no. 2, pp. 177–182, 2020, [Online]. Available: <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/valtech/article/view/2773>
- [32] F. Anshar, G. Koli, and A. Ibrahim, "Pengaruh Kualitas Layanan PT . PLN (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual," vol. XI, no. 1, pp. 153–162, 2022.
- [33] L. Retnawati, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Di Universitas Xyz," *SCAN - J. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 13, no. 2, 2018, doi: 10.33005/scan.v13i2.1153.
- [34] I. S. S. Situmorang and F. Nasari, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Spa Dengan Servqual (Studi Kasus: Pt. Royal Amadeus)," *SENSITIF Semin. Nas. ...*, no. December 2018, pp. 521–528, 2019, [Online]. Available: <https://ejurnal.dipanegara.ac.id/index.php/sensitif/article/view/360>
- [35] R. Apriani and G. W. Nurcahyo, "Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)," *J. Sistim Inf. dan Teknol.*, vol. 3, pp. 150–155, 2021, doi: 10.37034/jsisfotek.v3i3.59.
- [36] M. H. Wijaya and N. C. Rizani, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Shopee Express Dengan Metode Servqual," *Presisi*, vol. 24, no. 1, pp. 41–50, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.istn.ac.id/index.php/presisi/article/view/1145/763>
- [37] P. Noviana, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rsud Pare Menggunakan Metode Servqual Patients," *J. Wiyata*, vol. 4, no. 2, pp. 111–120, 2017.
- [38] T. Kasus and K. Samsat, "Layanan E- Government Menggunakan Metode Servqual (S Tudi Kasus Kantor Samsat," *J. Sci. Eng.*, vol. 4, no. 28, pp. 10–18, 2021.
- [39] A. Marzuqi, D. Retnowati, and ..., "Evaluasi Kualitas Layanan Pada Umkm Berkah Jaya Utama," *JISO J. Ind. ...*, vol. 4, pp. 73–80, 2021, [Online]. Available: <https://e->

journal.umaha.ac.id/index.php/jiso/article/view/1541%0Ahttps://e-journal.umaha.ac.id/index.php/jiso/article/download/1541/955

- [40] E. K. Kokiroba, W. A. Areros, S. A. P. Sambul, P. Studi, and A. Bisnis, “Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Batavia Properindo Finance Tbk. Cabang Manado,” *Productivity*, vol. 2, no. 4, pp. 294–298, 2021.
- [41] H. Hasanah, “TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial),” *At-Taqaddum*, vol. 8, no. 1, p. 21, 2017, doi: 10.21580/at.v8i1.1163.
- [42] M. Fikri Maulana, M. A. Revinzky, A. M. Ramdan, U. Pasundan, and U. Padjajaran, “Pengaruh Iklan Layanan Spotify Premium Terhadap Minat Berlangganan Konsumen Di Kota Bandung,” vol. 4, no. 1, pp. 88–100, 2022.
- [43] F. Ilham and A. Muhid, “Self control, extrovert personality and impulsive buying behaviors among online gamers,” *Psikologia J. Pemikir. dan Penelit. Psikol.*, vol. 17, no. 2, pp. 72–81, 2022, doi: 10.32734/psikologia.v17i2.9538.
- [44] R. T. Anugrah, M. I. Falevi, A. Sunarto, A. Shar, I. Agama, and I. Negeri Bengkulu, “Quality Analysis of Academic Information System (SIKAD) Services Onuser Satisfaction Information System Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Pada Siakad Uin Fatmawati Sukarno Beng,” *Manag. Stud. Entrep. J.*, vol. 3, no. 1, pp. 60–73, 2022, [Online]. Available: <http://journal.yrpiuku.com/index.php/msej>
- [45] M. T. D. Winarko and A. Y. Kartini, “Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Petugas Parkir Dinas Perhubungan Bojonegoro Menggunakan Regresi Logistik Ordinal Meskipun telah dilakukan sosialisasi dan Bojonegoro , dari beberapa tukang parkir yang yang dikelola Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro di,” *J. Stat. dan Komputasi*, vol. 1, no. 1, pp. 31–41, 2022.
- [46] H. Wijaya, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemanduan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pt. Krakatau Bandar Samudera Dengan Metode Servqual,” *J. Tek. SILITEK*, vol. 1, no. 02, pp. 101–110, 2022, doi: 10.51135/jts.v1i02.18.
- [47] D. Dyahjatmayanti and D. S. Putri, “Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service Pada Industri Penerbangan Menggunakan Model Servqual,” *J. Manaj. Dirgant.*, vol. 13, no. 2, pp. 98–105, 2020, [Online]. Available: <https://www.jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jmd/article/view/200%0Ahttps://www.jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jmd/article/download/200/161>

- [48] B. S. Putri and L. Kartika, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor,” *J. Ris. Manaj. dan Bisnis Fak. Ekon. UNIAT*, vol. 2, no. 1, pp. 1–12, 2017, doi: 10.36226/jrmb.v2i1.24.
- [49] Nurjihana S A Samiun and Djoko Widagdo, “Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Penumpang pada Masa Pandemi Covid-19 di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate,” *J. Multidisiplin Madani*, vol. 2, no. 4, pp. 1639–1652, 2022, doi: 10.55927/mudima.v2i4.270.
- [50] X. No, “Vol. XXVII No.3 Desember 2022 ISSN: 1978-6972,” vol. XXVII, no. 3, pp. 235–250, 2022.
- [51] H. Chen *et al.*, “M 2 -1,2-,” *Al Intaj J. Ekon. dan Perbank. Syariah*, vol. 6, no. 2, p. 159, 2020, [Online]. Available: <http://jurnal.umt.ac.id/index.php/nyimak>
- [52] U. Tama Jagakarsa Widyastuti, K. Kunci, K. Pelayanan, and P. Prima Dan Kepuasan Mahasiswa, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Tama Jagakarsa,” *Fak. Ilmu Pendidik. Univ. Pahlawan Tuanku Tambusai*, vol. 6, no. 2, pp. 16310–16322, 2022.
- [53] N. Pramudiyanti and B. Rahardjo, “OPTIMALISASI KEPUASAN KONSUMEN INDOMARET MELALUI ANALISIS SERVICE QUALITY (SERVQUAL) (Studi Kasus Indomaret Wilayah Magelang),” *J. Bisnis Manaj. Dan Kewirausahaan*, vol. 3, pp. 406–416, 2022.
- [54] E. Zuraidah, “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual,” *PROSISKO J. Pengemb. Ris. dan Obs. Sist. Komput.*, vol. 8, no. 2, pp. 15–22, 2021, doi: 10.30656/prosisko.v8i2.3702.
- [55] 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, doi: 10.35957/jtsi.v2i2.1382.
- [56] M. Nagieb and D. Novita, “Analisis Pengaruh Kepuasan Dosen Terhadap SIKITO Menggunakan Metode Servqual,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 322–336, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jtsi/article/view/3173>
- [57] S. Gunawan, “Analisis Kualitas Layanan Pengguna Website E- Learning Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Spada Dikti Program Kampus Merdeka),” *MDP Student Conf.*, vol. 1, pp. 526–537, 2022.

- [58] J. Nugraha, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual : Studi Kasus di Perpustakaan Unes a," vol. 10, no. 2016, pp. 233–245, 2022.
- [59] T. Octavia and D. Dafid, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimola Metode Servqual Pada PT Musi Dwi Jaya," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 69–80, 2022, doi: 10.35957/jtsi.v3i1.2145.
- [60] D. Gusmita and Y. Yunus, "Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Informasi Provisioning Monitor Indihome Dunsanak (SIMIDUN) menggunakan Metode Service Quality (Studi Kasus di Telkom Witel Sumbar)," *J. Inform. Ekon. Bisnis*, vol. 1, 2020, doi: 10.37034/infv2i4.70.
- [61] N. R. Aisy and H. Suliantoro, "Analisis Kepuasan Pelanggan Wifi Id Corner Dengan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment Pada Wilayah Usaha Telekomunikasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Tangerang," *Ind. Eng. Online J.*, vol. 8, no. 3, 2019.
- [62] P. P. Sentosa, N. M. E. O. Astuti, and I. M. E. Cahaya, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Servqual," *Media Edukasi*, vol. 3, no. 2, pp. 85–96, 2019, [Online]. Available: <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jmk/article/view/1033/929>
- [63] A. Suyitno and I. Sudarso, "Desain Peningkatan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Servqual dan IPA Di Underpass Cafe," *Semin. Nas. Inov. dan Apl. Teknol. di Ind. 2019*, p. 140, 2019.
- [64] N. Putri, E. Nursanti, and T. Priyasmanu, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Polek Pandaan Menggunakan Metode Service Quality Dan 5R," *J. Valtech*, vol. 4, no. 2, pp. 57–63, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/valtech/article/view/3826%0Ahttps://ejournal.itn.ac.id/index.php/valtech/article/download/3826/2803>
- [65] E. T. Oktaria and M. Irvan, "Pengaruh Rekrutmen dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan ada Perusahaan Umum Damri Cabang Lampung," vol. 14, pp. 159–170, 2022.
- [66] F. Ilmu, S. Ilmu, P. Universitas, and D. Ariska, "Aswand Hasoloan," vol. 5, no. 1, pp. 16–25, 2020.
- [67] S. Djujar, M. Sadar, and E. Asril, "Analisa Kualitas Layanan Sistem Smart Unilak Menggunakan Servqual Method," *Digit. Zo. J. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 11, no. 2, pp. 278–290, 2020, doi: 10.31849/digitalzone.v11i2.5331.
- [68] R. Hanifa, A. Trianto, and M. Hendrich, "Pengaruh Dimensi Kualitas

Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Layanan Go-Ride Pada Bisnis JasaTransportasi Go-Jek di Kota Palembang,” *Motiv. J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 4, p. 2019, 2019.