

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. A. Pamungkas, “Analisis Kualitas Website Smk Negeri 2 Sragen Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysisist (Ipa),” *J. Tekno Kompak*, vol. 13, no. 1, p. 12, 2019, doi: 10.33365/jtk.v13i1.220.
- [2] I. K. Sudaryana, H. Sanjaya, and R. Tjong, “Analisis Website Wiki Versaillus Dengan Menggunakan Metode Pieces,” *JBASE - J. Bus. Audit Inf. Syst.*, vol. 2, no. 2, pp. 38–46, 2019, doi: 10.30813/jbase.v2i2.1731.
- [3] E. Hartati, R. Indriyani, and I. Trianingsih, “Analisis Kepuasan Pengguna Website SMK Negeri 2 Palembang Menggunakan Regresi Linear Berganda,” *MATRIK J. Manajemen, Tek. Inform. dan Rekayasa Komput.*, vol. 20, no. 1, pp. 47–58, 2020, doi: 10.30812/matrik.v20i1.736.
- [4] R. Machmud, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. 2018.
- [5] D. Wibisono, “METODE SERVQUAL DAN QFD Deny Wibisono Jl . Nangka No . 58 C Tanjung Barat , Jagakarsa , Jakarta Selatan,” vol. 10, no. 1, pp. 57–74, 2018.
- [6] A. Sudirman, E. Efendi, and S. Harini, “Kontribusi harga dan kepercayaan konsumen untuk membentuk kepuasan pengguna transportasi berbasis aplikasi,” *J. Bus. Bank.*, vol. 9, no. 2, p. 323, 2020, doi: 10.14414/jbb.v9i2.2078.

- [7] A. Saputra and D. Kurniadi, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs," *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.,* vol. 7, no. 3, p. 58, 2019, doi: 10.24036/voteteknika.v7i3.105157.
- [8] G. Gunartik and N. P. Nainggolan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Di Politeknik Negeri Batam)," *J. Akunt. Bareleng,* vol. 3, no. 2, pp. 29–39, 2019, doi: 10.33884/jab.v3i2.1250.
- [9] D. Diana and N. D. M. Veronika, "Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Pseudocode,* vol. 5, no. 1, pp. 10–17, 2018, doi: 10.33369/pseudocode.5.1.10-17.
- [10] Y. P. Santoso and J. F. Andry, "ANALISIS PENGARUH WEBSITE FASHION MACADAMIA HOUSE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE WEBQUAL 4 . 0," vol. 13, no. 2, pp. 63–70, 2019.
- [11] Y. Trimarsiah and M. Arafat, "Analisis dan Perancangan Website Sebagai Sarana," *J. Ilm. Matrik,* vol. Vol. 19 No, pp. 1–10, 2017.
- [12] 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.

- [13] M. Febriyo Sulthon and D. Samanhudi, "Analisis Kepuasan Pelanggan Untuk Merancang Strategi Pemasaran Menggunakan Metode Servqual Dan Swot Di Kedai Xyz," *Juminten J. Manaj. Ind. dan Teknol.*, vol. 01, no. 01, pp. 141–150, 2020.
- [14] K. J. Debora, "Analisa Pengaruh Kualitas Website Eresource.Stikom.Edu Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0," *Fak. Teknol. Dan Inform. Inst. Bisnis Dan Inform. Stikom Surabaya*, 2017.
- [15] N. M. Janna and Herianto, "KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN MENGGUNAKAN SPSS Nilda," *J. Darul Dakwah Wal-Irsyad*, no. 18210047, pp. 1–12, 2021.
- [16] O. Candra, Dupri, N. Gazali, Khairullazi, and A. Oktari, "Ipteks bagi Masyarakat: Guru SMP/MTS Mahir Menganalisis Data Menggunakan Program SPSS," *Community Educ. Engagem. J.*, vol. 1, no. 1, pp. 58–66, 2019.
- [17] R. D. Wahyuananta, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT Kereta Api Indonesia)," *Progr. Stud. Manaj. Fak. Ekon. Dan Bisnis Univ. Muhammadiyah Yogyakarta*, 2018.
- [18] S. Arafah and E. A. Sembiring, "Analisis Pengaruh Kepuasan Dengan Pemakaian Metode Perpektual Terhadap Penggunaan Aplikasi Quickbooks Accounting System (Studi Kasus UD. Rizky ...)," *Bisei J. Bisnis dan Ekon. Islam*, 2018, [Online]. Available:

[https://www.academia.edu/download/66112051/321\\_Article\\_Text\\_614\\_1\\_10\\_20181230.pdf](https://www.academia.edu/download/66112051/321_Article_Text_614_1_10_20181230.pdf).

- [19] E. Suwandi, F. H. Imansyah, and H. Dasril, "Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert pada Layanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome," *J. Tek. Elektro*, p. 11, 2018.
- [20] R. Meilani and I. A. N. Kartini, "Pengaruh Product, People, Dan Process Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi Cv. Hitam Oren Express (Hoe) Di Surabaya," *JEM17 J. Ekon. Manaj.*, vol. 5, no. 1, pp. 33–46, 2020, doi: 10.30996/jem17.v5i1.3620.
- [21] M. R. Ar-Robi and B. M. Wibawa, "Analisis Tingkat Kepuasan dan Performa pada Merchant OVO di Surabaya," *J. Sains dan Seni ITS*, vol. 8, no. 1, 2019, doi: 10.12962/j23373520.v8i1.41646.
- [22] A. Isvandiari and L. Fuadah, "Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PG. Meritjan Kediri.," *J. Ilm. Bisnis dan Ekon. Asia*, vol. 11, no. 2, pp. 1–8, 2017, doi: 10.32812/jibeka.v11i2.54.
- [23] Doni Marlius, "KEPUTUSAN PEMBELIAN BERDASARKAN FAKTOR PSIKOLOGIS DAN BAURAN PEMASARAN PT. INTERCOM MOBILINDO PADANG," vol. 01, no. 01, pp. 1–14, 2017.
- [24] V. Nurcahyawati, "Analisis Kepuasan Pengguna Layanan dengan Metode Service Quality Berbasis Web," *J. Sist. Inf. Indones.*, vol. 3, no. 2018, pp.

1–11, 2018.

- [25] M. I. Rosyid, M. Ariyanty, and K. Kusumahadi, “Pengaruh E-Servqual dan Kepuasan Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BCA Di Bandung,” *E-Proceeding Manag.*, vol. 6, no. 3, pp. 5557–5566, 2019.
- [26] F. Lailia, D. Irfan, and P. Jaya, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Website Smk Smti Padang Berdasarkan Metode Webqual 4.0,” *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.)*, vol. 6, no. 1, 2018, doi: 10.24036/voteteknika.v6i1.10416.
- [27] A. Mustopa, S. Agustiani, and S. K. Wildah, “Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan,” vol. 18, no. 1, pp. 75–81, 2020.
- [28] L. Hakim, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP WEBSITE STKIP PGRI LUBUKLINGGAU MENGGUNAKAN METODE PIECES,” vol. 1, no. 1, pp. 26–36, 2018.
- [29] Y. Alaan, “Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung,” *J. Manaj.*, vol. 15, no. 2, pp. 255–270, 2016.
- [30] S. Syamsuryadin and C. F. S. Wahyuniati, “UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN KUANTITATIF Febrianawati,” *Jorpres (Jurnal Olahraga Prestasi)*, vol. 13, no. 1, pp. 53–

59, 2017, doi: 10.21831/jorpres.v13i1.12884.

- [31] F. Y. Sitorus, “PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) (Studi Kasus RSUD UKI) Iqbal,” *Fundam. Manag. J.*, vol. 4, no. 1, pp. 37–51, 2019.
- [32] H. Setiawan and D. Novita, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 162–175, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i2.1375.
- [33] M. F. T. Adi, “Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Gofood Gojek Dikawasan Rungkut Surabaya (Studi Kasus Konsumen Gofood Gojek Dikawasan Rungkut Surabaya),” *I*, vol. 1, no. 2, pp. 293–300, 2021.
- [34] A. S. Lubis and N. R. Andayani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam,” *J. Appl. Bus. Adm.*, vol. 1, no. 2, pp. 232–243, 2018, doi: 10.30871/jaba.v1i2.619.
- [35] 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.
- [36] T. Octavia *et al.*, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimola Menggunakan Metode Servqual Pada PT Musi Dwi Jaya,” vol. 3, no. 1, pp.

69–80, 2022.

- [37] Suardi, “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PT Bank Mandiri,” *J. Bus. Econ. Entrep.*, vol. 2, no. 1, 2020, [Online]. Available: <https://ojs.stie-tdn.ac.id/index.php/MV/article/view/66>.
- [38] L. Amanda, F. Yanuar, and D. Devianto, “Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang,” *J. Mat. UNAND*, vol. 8, no. 1, p. 179, 2019, doi: 10.25077/jmu.8.1.179-188.2019.
- [39] Pitriyani and A. Halim, “Pengaruh sikap kerja dan keterampilan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan CV. Meranti Medan,” *Ekon. Bisnis Manaj. dan Akunt.*, vol. 1, no. 2, pp. 162–167, 2020.
- [40] S. E. . M. S. A. , D. Veronica, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan(Studi Pada Salondewidi Kota Jambi),” *STIEMuhammadiyah Jambi*, vol. 5, no. 1, pp. 55–69, 2017.
- [41] D. Wahyudi, E. D. Wahyuni, and A. Apriyanto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Go-Jek,” *Manag. Account. Expo.*, vol. 4, no. 1, pp. 35–47, 2021, doi: 10.36441/mae.v4i1.283.
- [42] E. Gunawan, G. O. Sebastian, and A. Harianto, “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap Di Empat Virtual Hotel Operator Di Surabaya,” *J. Indones. Tour. Hosp. Recreat.*, vol. 2, no. 2, pp. 145–153, 2019, doi: 10.17509/jithor.v2i2.20981.