

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. Edwin and I. Irwansyah, "Motivasi Milenial Menonton Layanan Streaming," *J. Komun. Glob.*, vol. 10, no. 1, pp. 77–100, 2021, doi: 10.24815/jkg.v10i1.20210.
- [2] A. Rijali, "Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin," *J. Alhadharah*, vol. 17, no. 33, pp. 81–95, 2018.
- [3] A. Al Ghifari, "Analisis Penerimaan Siswa Terhadap Sistem Unbk Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam)," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2020.
- [4] R. Andriano Simangunsong, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE PDAM TIRTA MAYANG JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 8–24, 2020.
- [5] C. V. O. Frida, *Manajemen Kinerja*. Guepedia, 2020. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=VEFPEAAAQBAJ>
- [6] P. A. Isnaini and I. B. N. Udayana, "Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Sikap Dalam Penggunaan Sistem Aplikasi Dengan Kemudahan Penggunaan Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Transportasi Online (Gojek) Di Yogyakarta," *Kaji. Bisnis Sekol. Tinggi Ilmu Ekon. Widya Wiwaha*, vol. 27, no. 2, pp. 119–133, 2019, doi: 10.32477/jkb.v27i2.55.
- [7] A. Rido, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN SUASANA TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KEDAI NOISY STREET COFFEE DEPOK.," pp. 1–64, 2022.
- [8] M. S. Minarti, "Pengaruh gaya hidup, promosi dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada toko online shopee," *J. Ilm. Kohesi*, vol. Vol. 4, no. 3, pp. 210–217, 2020, [Online]. Available: [http://repository.upbatam.ac.id/217/1/cover s.d bab III.pdf](http://repository.upbatam.ac.id/217/1/cover%20s.d%20bab%20III.pdf)
- [9] E. Astari, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI SICEPAT EKSPRES TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2021.
- [10] N. Dewi, "ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI KOMPAS.COM BERBASIS MOBILE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN PENDEKATAN DELONE AND MCLEAN," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2021.
- [11] SITI MUAWANAH, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Jakarta," no. 2004, pp. 6–25, 2020.
- [12] R. A. M. Koleangan and F. Roring, "The Effect of Service Quality, Price and Facilities on Customer Satisfaction in Bendito Kawasan Megamas Manado," *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelangg. pada Warunk Bendito Kaw. Megamas Manad. 3723 J. EMBA*, vol.

- 6, no. 4, pp. 3723–3732, 2018.
- [13] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, “Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan,” *Opsi*, vol. 12, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.
- [14] G. Pribadi, “Service Quality Sebagai Pengukuran Kepuasan Siswa dan Orang Tua/Wali Murid SMP Muhammadiyah 1 Gombang,” *J. Ilm. Ekon. Glob. Masa Kini*, vol. 11, no. 1, p. 22, 2020, doi: 10.36982/jiegmk.v11i1.1057.
- [15] E. Erika and S. Muhliso, “Analisa Kepuasan Pelanggan di Kantor Kelurahan Kalimulya Kota Depok Dengan Metode Service Quality,” *Sainstech J. Penelit. dan Pengkaj. Sains dan Teknol.*, vol. 29, no. 1, pp. 31–38, 2019, doi: 10.37277/stch.v29i1.314.
- [16] D. D. S Zein, L Yasyifa, R Khozi, E Harahap, FH Badruzzaman, “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.
- [17] C. Rosdiyanti and H. Mariadi Kaharmen, “Pengaruh Penggunaan Jenis Bahan Bakar Sola B20, Dexlite B20 Dan Pertamina Dex Terhadap Opasitas, Daya Dan Konsumsi Bahan Bakar Pada Innova Diesel Common Rail,” *J. Keselam. Transp. Jalan (Indonesian J. Road Safety)*, vol. 7, no. 1, pp. 76–82, 2020, doi: 10.46447/ktj.v7i1.78.
- [18] 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.
- [19] Sumartini, K. S. Harahap, and Sthevany, “Kajian Pengendalian Mutu Produk Tuna Loin Precooked Frozen Di Perusahaan Pembekuan Tuna X,” *Aurelia J.*, vol. 2, no. 1, pp. 29–38, 2020.
- [20] V. Herlina, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Elex Media Komputindo, 2019. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=WTOyDwAAQBAJ>
- [21] K. J. Atmaja and I. N. S. Wahyu Wijaya, “Pengembangan Sistem Evaluasi Kinerja Dosen (E-Kuesioner) Stmik Stikom Indonesia,” *JST (Jurnal Sains dan Teknol.*, vol. 8, no. 1, pp. 55–64, 2019, doi: 10.23887/jst-undiksha.v8i1.17290.
- [22] F. Febrianti, “ANALISIS KUALITAS WEBSITE SAMSAT JAMBI MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2021.
- [23] J. Jeslin, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI GRAB DARI PERSPEKTIF MASYARAKAT NON-DRIVER MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 8–24, 2021.
- [24] A. A. Hidayat, *Cara Mudah Menghitung Besar Sampel*. Geger Sunten, 2021. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=qqMaEAAAQBAJ>
- [25] R. Putri *et al.*, *Metodologi Penelitian Sosial*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022. [Online]. Available:

<https://books.google.co.id/books?id=WQpuEAAAQBAJ>

- [26] Q. O. Edwin, “Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu IM3 Ooredoo di Batam.,” 2022.
- [27] Didit Ramadhan, “ANALISIS PERILAKU ADOPTSI TEKNOLOGI MOBILE WALLET MENGGUNAKAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY3 (UTAUT3) (Survei Pengguna OVO pada Generasi Milenial di Indonesia),” vol. 3, pp. 31–60, 2019.
- [28] A. A. Prihatiningrum and E. Zuraidah, “Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual,” *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 367–373, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1653.
- [29] Y. Murdianto, R. I. Rochmawati, and A. R. Perdanakusuma, “Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang),” vol. 3, no. 1, pp. 603–612, 2019.
- [30] J. Geraldo Atoisuta, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI BIMA+ DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2019.
- [31] A. Latief, “Analisis Pengaruh Produk , Harga , Lokasi dan Promosi terhadap Minat Beli Konsumen pada Warung Wedang Jahe (Studi Kasus Warung Sido Mampir di Kota Langsa),” vol. 7, no. 1, pp. 90–99, 2018.
- [32] I. M. A. Anthara, “Probability Standard Normal Gumulative Table Normal Cumulative Probability Standard Table,” pp. 0–1, 2018.
- [33] A. Gunadi, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MICHAT DI KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL,” pp. 35–47, 2021.
- [34] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru),” *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [35] 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.
- [36] N. Z. Nurfitri Ningsi, Gusnawati Gusnawati, “Layanan E- Government Menggunakan Metode Servqual (S Tudi Kasus Kantor Samsat,” *J. Sci. Eng.*, vol. 4, no. 28, pp. 10–18, 2021.
- [37] M. Rifai, “Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui organizational cityzenship behavior (studi pada pt. seribu satu alami di desa kertagenah pamekasan madura),” *Skripsi*, pp. 9–10, 2019.
- [38] I. Ghazali, “Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 edisi ke-9,” 2018, Accessed: Jan. 14, 2023. [Online]. Available: http://slims.umn.ac.id/index.php?p=show_detail&id=19545
- [39] B. Darma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji*

- Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R²*). GUEPEDIA. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=acpLEAAAQBAJ>
- [40] I. Septayuda, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek Di Kota Palembang," *J. Ilm. MBiA*, vol. 17, no. 1, pp. 25–34, 2018.
- [41] A. S. DEWI, "PENGARUH SELF EFFICACY DAN LINGKUNGAN KELUARGA TERHADAP MOTIVASI BERBISNIS ONLINE DIKALANGAN MAHASISWA (survei pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi)," pp. 12–35, 2019.
- [42] N. Nanincova, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro," *Agora*, vol. 7, no. 2, pp. 1–5, 2019.
- [43] W. Widana and P. L. Muliani, *Uji Persyaratan Analisis*. 2020.
- [44] I. Sari, "Pengaruh Pelatihan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kemasi," 2018.
- [45] Junaidi, "Titik Persentase Distribusi F," pp. 0–5.
- [46] J. Chaniago, "Titik Persentase Distribusi t," *Http://Junaidichaniago.Wordpress.Com*, pp. 1–6, [Online]. Available: <http://ledhyane.lecture.ub.ac.id/files/2013/04/tabel-t.pdf>