

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. P. A. Prayudha, M. Sudarma, and I. B. A. Swamardika, "Review Literatur Tentang Analisis Kepuasan Layanan Menggunakan Pendekatan Servqual dan IPA," *Maj. Ilm. Teknol. Elektro*, vol. 20, no. 2, p. 203, 2021, doi: 10.24843/mite.2021.v20i02.p04.
- [2] I. H. Santi, *ANALISA PERANCANGAN SISTEM*. Penerbit NEM, 2020.
- [3] M. Muslihudin, A. Pramesta, and C. V. A. OFFSET, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML*. Penerbit Andi, 2016.
- [4] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, "( Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru )," *J. Teknol. dan Open Source*, vol. 3, no. 3, pp. 131–143, 2020.
- [5] D. Susanti and D. U. Wahyuni, "Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api," *J. Ilmu dan Ris. Manaj.*, vol. 6, no. 5, pp. 1–19, 2017.
- [6] L. Laricha, A. Saryatmo, and L. Avilla, "Analisis Kualitas Layanan Pada Perusahaan Jasa Travel Agent Berbasis E-Commerce Dengan Metode E-Servqual Dan Quality Function Deployment," *Bus. Manag. J.*, vol. 13, no. 2, pp. 177–192, 2017, doi: 10.30813/bmj.v13i2.919.
- [7] 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.
- [8] R. D. Wahyuningtyas and S. T. M. P. Miftachul Chusnah, *Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan Berbasis Web SLIMS*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2021.
- [9] D. K. Hidayah and Syahputra, "Pengaruh Usability pada Kualitas Website Menggunakan Scanmic Model terhadap Minat Beli (Studi Kasus Terminal Wisata Grafika Cikole Lembang)," *J. Apl. Manajemen, Ekon. dan Bisnis*, vol. 1, no. 2, pp. 21–35, 2017.
- [10] U. Rahardja, N. Lutfiani, and R. Rahmawati, "Persepsi Mahasiswa Terhadap Berita Pada Website APTISI," *Sisfotenika*, vol. 8, no. 2, p. 117, 2018, doi: 10.30700/jst.v8i2.400.
- [11] I. Rochmawati, "Analisis User InteRochmawati, I. (2019). Analisis User Interface Situs Web iwearup.com. Visualita, 7(2), 14. <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/visualita/article/download/1459/1006rface> Situs Web iwearup.com," *Visualita*, vol. 7, no. 2, p. 14, 2019.
- [12] R. Hidayat, *Cara Praktis Membangun Website Gratis*. Elex Media Komputindo.
- [13] D. A. P. Muhammad Yusril Helmi Setyawan, *Membuat Sistem Informasi Gadai Online Menggunakan Codeigniter Serta Kelola Proses Pemberitahuannya*. Kreatif Industri Nusantara, 2020.
- [14] M. Taufiq *et al.*, "SCHEDULE SMS DAN SMS AUTO REPLAY / AUTO

RESPONDER MENGGUNAKAN,” vol. 5, 2019.

- [15] H. Nurbaeti, “Jurnal Ilmiah Manajemen Informatika,” *Ilm. Manaj. Inform.*, vol. 12, no. 2, pp. 1–70, 2020.
- [16] H. Rubedo, H. Suwandi, and S. Mauluddin, “Layanan Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru Melalui Aplikasi Email Autoresponder,” *J. Manaj. Inform.*, vol. 10, no. 1, pp. 84–95, 2020, doi: 10.34010/jamika.v10i1.2578.
- [17] 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.
- [18] H. Sholikah and S. W. Iriananda, “Analisis Kepuasan Pelanggan Travel Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality,” *JOINTECS (Journal Inf. Technol. Comput. Sci.)*, vol. 2, no. 2, pp. 53–58, 2017, doi: 10.31328/jointecs.v2i2.468.
- [19] J. Adelia and K. W. Prasastyo, “Pengaruh Service Quality, Perceived Value Corporate Image, Customer Satisfaction, Pada Behavioral Intention,” *J. Bisnis Dan Akunt.*, vol. 21, no. 1, pp. 193–202, 2019.
- [20] G. Pribadi, “Service Quality Sebagai Pengukuran Kepuasan Siswa dan Orang Tua/Wali Murid SMP Muhammadiyah 1 Gombong,” *J. Ilm. Ekon. Glob. Masa Kini*, vol. 11, no. 1, p. 22, 2020, doi: 10.36982/jiegmk.v11i1.1057.
- [21] D. P. Kesuma, “Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual,” *Semin. Nas. Inform.*, pp. 178–181, 2017.
- [22] S. Oktamala, E. Zuraidah, P. Studi, S. Infromasi, and U. Nusamandiri, “Metode Servqual,” *Anal. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. POS Indones. Cab. BELITANG TERHADAP TINGKAT KEPUASAN Pelangg. MENGGUNAKAN Metod. SERVQUALn*, vol. 8, no. 2, 2021.
- [23] M. M. Ulkhaq and 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, p. 61, 2017, doi: 10.30656/jsmi.v1i2.365.
- [24] 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://ejournal.diponegara.ac.id/index.php/sensitif/article/view/360>.
- [25] F. Fauziah and R. S. Karhab, “Pelatihan Pengolahan Data Menggunakan Aplikasi SPSS Pada Mahasiswa,” *J. Pesut Pengabdi. Untuk Kesejaht. Umat*, vol. 1, no. 2, pp. 129–136, 2019.
- [26] T. Aminoto, D. Agustina, I. M. T. M. Kom, and A. Kafkaylea, *MAHIR STATISTIKA DAN SPSS*. EDU PUBLISHER, 2020.
- [27] R. Oktofiyani and W. Anggraeni, “Penerimaan Sistem E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)Study Kasus Siswa/I Kelas X Di SMU Negeri 92 Jakarta,” *J. Pilar Nusa Mandiri*, vol. 46, no. 1, pp. 46–53, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/pilar/article/view/258>.

- [28] M. P. Suci Haryanti, R. R. Rerung, and M. S. Indonesia, *Statistika Dasar Untuk Penelitian Jilid 1 Dengan Aplikasi SPSS: Pada bidang Pendidikan, Sosial dan Kesehatan*. Media Sains Indonesia, 2021.
- [29] U. Sumarwan, *Riset pemasaran dan konsumen seri 1*. PT Penerbit IPB Press, 2018.
- [30] M. M. Ir. Syofian Siregar, *Metode Pemilihan Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Prenada Media, 2017.
- [31] V. Herlina, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Elex Media Komputindo, 2019.
- [32] R. Priyanda *et al.*, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Pradina Pustaka, 2022.
- [33] M. S. Dian Kusuma Wardani, *Pengujian Hipotesis (Deskriptif, Komparatif dan Asosiatif)*. LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2020.
- [34] M. Ansori, *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2*. Airlangga University Press, 2020.
- [35] I. Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik (Edisi Kedua)*. Bumi Aksara, 2022.
- [36] H. G. Hantono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Konsep Dasar dan Aplikasi Analisis Regresi dan Jalur dengan SPSS)*. Penerbit Mitra Grup, 2020.
- [37] U. Raharja, E. P. Harahap, and R. E. Cipta Devi, "Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas pada Raharja Internet Cafe Terhadap Kegiatan Perkuliahan Pada Perguruan Tinggi," *J. Teknoinfo*, vol. 12, no. 2, p. 60, 2018, doi: 10.33365/jti.v12i2.54.
- [38] A. S. Nugroho and M. Mawardi, "Pengembangan Instrumen Penilaian Sikap Tanggungjawab dalam Pembelajaran Tematik di Sekolah Dasar," *J. Basicedu*, vol. 5, no. 2, pp. 808–817, 2021, doi: 10.31004/basicedu.v5i2.825.
- [39] F. Gultom and R. NABABAN, *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*. Literasi Nusantara, 2021.
- [40] M. M. FIRDAUS, *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF; DILENGKAPI ANALISIS REGRESI IBM SPSS STATISTICS VERSION 26.0*. CV. DOTPLUS Publisher, 2021.
- [41] S. Riyanto and A. A. Hatmawan, "Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen," *Metod. Ris. Penelit. Kuantitatif Penelit. Di Bid. Manajemen, Tek. Pendidik. Dan Eksperimen*, pp. 1–373, 2020.
- [42] B. Darma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R<sup>2</sup>)*. GUEPEDIA.
- [43] purnama sari Hasibuan and Alimmurtani, "Mudharabah Terhadap Service Quality," vol. 1, no. 1, pp. 784–793.
- [44] I. Ispandi, R. Ramadan, R. K. Atmaja, and A. Sudradjat, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Backpacker Jakarta Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual," *REMIK (Riset dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komputer)*, vol. 4, no. 2, p. 32, 2020, doi: 10.33395/remik.v4i2.10527.
- [45] J. Kolonio and D. Soepono, "Effect of Service Quality, Trust, and Consumer Satisfaction on Consumer Loyalty on Cv. Marine Fiberglass Facilities," *J.*

- EMBA*, vol. 7, no. 1, pp. 831–840, 2019.
- [46] N. Paramitasari, “Menggunakan Metode Servqual Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya,” *J. Manaj. Magister*, vol. 02, no. 01, pp. 83–94, 2016.
- [47] A. Priyono, “Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Islam Indonesia (Pmb Uii),” vol. 15, no. 2, pp. 1–23, 2016.
- [48] S. Mardah, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN MUHAMMAD ARSYAD AL BANJARI BANJARMASIN (Studi Kasus pada Kegiatan Penerimaan Mahasiswa Baru),” *Al-KALAM J. KOMUNIKASI, BISNIS DAN Manaj.*, vol. 8, no. 2, p. 78, 2021, doi: 10.31602/al-kalam.v8i2.5299.
- [49] N. F. Amalia and E. Zuraidah, “Analisa Kualitas Layanan Web Pendaftaran Online Pada MI Satria Menggunakan Metode Servqual,” vol. 2, no. 6, pp. 274–282, 2022.
- [50] L. Izzati, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIK) Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode SERVQUAL pada Universitas Lancang Kuning,” *J. Ekon. Vol. 18, Nomor 1 Maret 201*, vol. 2, no. 1, pp. 41–49, 2021.
- [51] 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, doi: 10.35957/jtsi.v2i1.849.
- [52] C. Christalisana, “Pengaruh Pengalaman Dan Karakter Sumber Daya Manusia Konsultan Manajemen Konstruksi Terhadap Kualitas Pekerjaan Pada Proyek Di Kabupaten Pandeglang,” *J. Fondasi*, vol. 7, no. 1, pp. 87–98, 2018, doi: 10.36055/jft.v7i1.3305.
- [53] 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.
- [54] I. M. Aryana, I. M. A. K. Salain, and I. W. Yansen, “Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Pemeliharaan Dan Perbaikan Atas Pelayanan Upt-Pp (Unit Pelaksana Teknis Pemeliharaan Dan Perbaikan) Politeknik Negeri Bali,” *J. Spektran*, vol. 4, no. 1, pp. 19–27, 2016, doi: 10.24843/spektran.2016.v04.i01.p03.
- [55] B. Harto, D. Jurusan, S. Informasi, S. Tinggi, M. Informatika, and D. Komputer, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN FUZZY SERVQUAL DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang),” *J. TEKNOIF*, vol. 3, no. Vol.3 No.1, pp. 20–30, 2015.
- [56] 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.
- [57] B. Aditi and H. Hermansyur, “Pengaruh Atribut Produk, Kualitas Produk Dan Promosi, Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Merek Honda Di Kota Medan,” *J. Ilm. Manaj. dan Bisnis*, vol. 19, no. 1, pp. 64–72, 2018, doi: 10.30596/jimb.v19i1.1743.