

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Fiyah, N. A. Mayangky, S. Hadianti, and D. Riana, "Analysis of Technology Acceptance Model in Electronic Trading Platform Applications Among Students," *J. Tek. Inform.*, vol. 12, no. 1, pp. 59–68, 2019.
- [2] L. Firmansyah, "Penerapan Dan Perkembangan Reksadana Syariah," *AKSY J. Ilmu Akunt. dan Bisnis Syariah*, vol. 2, no. 1, pp. 67–80, 2020, doi: 10.15575/aksy.v2i1.7862.
- [3] D. Perekonomian and S. Negara, "View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk," vol. 3, no. 2, 2016.
- [4] A. Yosua, "Makalah bank dan lembaga keuangan reksadana di susun oleh," 2014.
- [5] Ansori, "A. Profil Aplikasi Bibit," *Pap. Knowl. . Towar. a Media Hist. Doc.*, vol. 3, no. April, pp. 49–58, 2015.
- [6] 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.
- [7] Engel, "TINJAUAN PUSTAKA DEFINISI ANALISA," *Pap. Knowl. . Towar. a Media Hist. Doc.*, pp. 7–20, 2014.
- [8] Sugiyono, "Metode penelitian & pengembangan research and development. Bandung : Alfabeta.," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2015.
- [9] Sutha, "Bab II Landasan Teori," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2018.
- [10] Engel, "DEFINISI ANALISIS," *Pap. Knowl. . Towar. a Media Hist. Doc.*, pp. 7–20, 2014.
- [11] Patel, "Pengaruh Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa," pp. 9–25, 2019.
- [12] A. A. Trinoto and A. Zamakhsari, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap

Aplikasi Pelayanan Pelanggan dengan Metode CSI dan ServQual,” *STRING (Satuan Tulisan Ris. dan Inov. Teknol.*, vol. 5, no. 3, p. 342, 2021, doi: 10.30998/string.v5i3.9178.

- [13] “Bab II kepuasan pengguna,” pp. 10–31, 2011.
- [14] H. Maros and S. Juniar, “pengertian kepuasan pelanggan,” pp. 1–23, 2016.
- [15] P. L. Lokapitasari Belluano, I. Indrawati, H. Harlinda, F. A. . Tuasamu, and D. Lantara, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework,” *Ilk. J. Ilm.*, vol. 11, no. 2, pp. 118–128, 2019, doi: 10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128.
- [16] T. Ui, “Bab2Kepuasan 4,” pp. 9–26, 2011.
- [17] Utami dan Hidayat, “Bab Ii Landasan Teori,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 8–24, 2018.
- [18] D. Ekowati and A. F. Rahman, “Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Konsumen Dengan Metode Servqual,” *Kaji. Ekon. dan Bisnis*, vol. 16, no. 2, pp. 147–160, 2021, doi: 10.51277/keb.v16i2.99.
- [19] H. Maros and S. Juniar, “Aplikasi sistem informasi,” pp. 1–23, 2016.
- [20] Ansori, “indeks harga saham gabungan,” *Pap. Knowl. . Towar. a Media Hist. Doc.*, vol. 3, no. April, pp. 49–58, 2015.
- [21] T. B. G. Egziabher and S. Edwards, “komunitas dalam pencapaian,” vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2013.
- [22] A. Wicaksana, “komunitas grup,” *Https://Medium.Com/*, no. 2008, pp. 7–37, 2016, [Online]. Available: <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.
- [23] F. Fitriansyah, “Penggunaan Telegram Sebagai Media Komunikasi Dalam Pembelajaran Online,” vol. 20, no. 2, pp. 111–117, 2020.
- [24] A. Y. Budianto *et al.*, “Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian dengan citra merk sebagai variabel intervening,” no. 24, pp. 66–74, 2021.
- [25] C. Tanuwijaya and H. Tannady, “Evaluasi Produk dan Pelayanan di Toko Buku Gramedia Emporium Pluit Mall Jakarta Utara Menggunakan Service Quality,” *Semin. Nas. Sains dan Teknol. Inf.*, pp. 25–28, 2019, [Online]. Available: <https://www.prosiding.seminar-id.com/index.php/sensasi/article/view/260/253>.
- [26] M. R. Hasan Polas, K. I. Juman, A. M. Karim, M. I. Tabash, and M. I.

- Hossain, "Do service quality dimensions increase the customer brand relationship among Gen Z? The mediation role of customer perception between the service quality dimensions (SERVQUAL) and brand satisfaction," *Int. J. Adv. Sci. Technol.*, vol. 29, no. 4, pp. 1050–1070, 2020.
- [27] B. Rakyat, I. Persero, and T. C. Sukoharjo, "Rachmat trimulya," 2010.
- [28] B. B. Pathik, M. M. Habib, H. Jahan, and A. Parvez, "A Descriptive Analysis of Assessing Customer Satisfaction: The SERVQUAL Method Approach," no. October 2018, 2014.
- [29] D. Lestari and D. Pratomo, "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN CASH ON DELIVERY ( COD ) MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN ( Studi Kasus Pada Aplikasi Shopee ) FACTORS AFFECTING CASH ON DELIVERY ( COD ) SERVICE USER SATISFACTION USING DELONE AND MCLEAN METHO," vol. 8, no. 6, pp. 8178–8184, 2021.
- [30] A. Heryana, "Hipotesis Penelitian," *Eureka Pendidik.*, no. June, p. 1, 2014, doi: 10.13140/RG.2.2.11440.17927.
- [31] S. Parametrik, "Sekilas tentang spss," pp. 1–72.
- [32] O. T. Wahyono, S. Kom, and A. T. Frekuensi, "P Embahasan :," pp. 1–9.
- [33] U. Raharja, E. P. Harahap, and R. E. Cipta Devi, "Pengaruh Pelayanan dan fasilitas," *J. Teknoinfo*, vol. 12, no. 2, p. 60, 2018, doi: 10.33365/jti.v12i2.54.
- [34] D. K. A. Saputra, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BABE+- BERITA INDONESIA MENGGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN," 2022.
- [35] D. Puspitasari, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Bibit dengan Pendekatan DeLone McLean," *Skripsi*, pp. 1–126, 2021.
- [36] A. D. Ayu Rinjani and D. R. Prehanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS Dan IPA," *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 10, no. 2, p. 123, 2021, doi: 10.35889/jutisi.v10i2.655.
- [37] I. M. I. Gunawan and I. W. Suartina, "Pengaruh Perceived Ease Of Use, Product Knowledge, Dan Trust Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Reksadana Bibit (Studi Kasus Pengguna Platform Digital Fintech Bibit)," *J. Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, vol. 1, no. 4, pp. 1150–1160, 2021.

- [38] Y. Sriyeni, "Analisis Usability Aplikasi Investasi Digital Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan System Usability Scale," vol. 13, pp. 88–93, 2022.
- [39] P. Naude and S. Rudansky-Kloppers, "user perception of service quality using servqual," *Int. Bus. Econ. Res. J.*, vol. 15, no. 2, p. 55, 2016, doi: 10.19030/iber.v15i2.9609.
- [40] I. M. Yuliara, "Modul Regresi Linier Berganda," *Univ. Udayana*, p. 18, 2016.
- [41] M. Anshori and S. Iswati, *Metodologi penelitian kuantitatif Edisi : 1*, 1st ed. Airlangga University Press, 2019.
- [42] Firdaus and Zamzam Fakhry, *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Deepublish, 2018.
- [43] D. A. Nadra, *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA GRAB DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL*. 2021.
- [44] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, "( Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru )," *J. Teknol. dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020.
- [45] R. Nikmatur, "Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian," *J. Hikmah*, vol. 14, no. 1, p. 63, 2017.
- [46] L. Lusiana, S. Pasda, M. Mustari, M. I. S. Ahmad, and M. Hasan, "Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike," *JEKPEND J. Ekon. dan Pendidik.*, vol. 3, no. 2, p. 34, 2020, doi: 10.26858/jekpend.v3i2.14307.
- [47] Purwohandoko Purwohandoko, "Pengaruh Tangible Resource Perusahaan Terhadap Kinerja Perusahaan Air Minum dalam Kemasan (AMDK) di Wilayah Sidoarjo, Surabaya & Pasuruan," *J. Manaj. dan Kewirausahaan*, vol. 11, no. 2, p. pp.134-143, 2018.
- [48] C. Mahendra, "Analisis Pengaruh Reliability Sistem Informasi Institusi XYZ Terhadap Kinerja Komisi Berbasis Web," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 2, pp. 837–847, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i2.943.
- [49] D. P. Mandala, "Uji Kelayakan Sistem Informasi Unit Kesehatan Sekolah Berbasis Website Di Smk Muhammadiyah 1 Bantul Dengan Faktor Kualitas Mccall," *Elinvo (Electronics, Informatics, Vocat. Educ.)*, vol. 2, no. 2, pp. 195–203, 2017, doi: 10.21831/elinvo.v2i2.17314.

- [50] L. K. Baby Silvia Putri, “Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit,” *J. Ris. Manaj. dan Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 1–12, 2017.
- [51] H. Y. Langging, A. Tjitra Handayani, V. Diana, and A. Anggorowati, “Analisis Tingkat Kelayakan Layanan Transportasi Online Khususnya Go-Ride Di Kotamadya Yogyakarta,” *Equilib*, vol. 01, no. 02, pp. 99–106, 2020.
- [52] R. Arif, “Pengaruh Karakteristik Perusahaan Terhadap Keputusan Penerapan Assurance Laporan Keberlanjutan (Studi Empiris pada Perusahaan yang Menerbitkan Laporan Keberlanjutan dan Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2012 - 2014),” vol. 2, no. 1, p. 43, 2017, doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- [53] Elisa Tjondro, “Pengaruh Level of Assurance, Reputasi Kantor Akuntan Publik, Struktur Modal Calon Debitur, Dan Ukuran Bank Terhadap Keputusan Pemberian Kredit Bank Di Indonesia,” *J. Akunt. dan Keuang.*, vol. 9, no. 2, pp. 52–64, 2020.
- [54] 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.
- [55] D. Sinulingga, S. Safwati, and ..., “Hubungan Antara Kualitas Layanan Paramedik Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tanah Luas Aceh Utara Tahun 2019,” *J. Inov. ...*, vol. 1, no. 2, pp. 1–7, 2020.
- [56] “Uji Validitas dan Reliabilitas berbantuan Software Statistical Productand Service Solutions SPSS.” .
- [57] J. Chaniago, “Tabel r ( Koefisien Korelasi Sederhana ),” 2010, [Online]. Available: <https://junaidichaniago.files.wordpress.com/2010/05/tabel-r.pdf>.
- [58] S. Fajar, *Pengujian Statistik Dengan SPSS*. Jawa Tengah: Pustaka Rumah C1nta, 2020.
- [59] Junaidi, “Processing Data Penelitian Menggunakan SPSS,” *Pus. Kaji. Dan Pendidik. Dan Pelatih. Apar. IV Lemb. Adm. Negara Republik Indones.*, vol. 53, no. 9, pp. 1–22, 2010.
- [60] M. S. Muhammad Zakiy, S.E.I., *SPSS Penelitian Keprilakuan*. 2021.
- [61] T. Noviana, S. D. Purnamasari, F. I. Komputer, and U. B. Darma, “MODEL DELONE & MCLEAN UNTUK MENGUKUR TINGKAT KEBERHASIAN PENERAPAN E-LEARNING,” pp. 486–494.