

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] C. Rooroh, S. Moniharapon, and S. Loindong, “Pengaruh Suasana Cafe, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Cafe Casa De Wanea Manado),” *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 8, no. 4, pp. 130–139, 2020.
- [2] M. I. FAIZAL, V. N. INTAN, and R. FIRMANSYAH, “Analisis Sistem Informasi Manajemen Bagi Pendidikan di Masa Pandemi Covid-19,” *JEMSI (Jurnal Ekon. Manajemen, dan Akuntansi)*, vol. 7, no. 1, pp. 9–16, 2021, doi: 10.35870/jemsi.v7i1.512.
- [3] D. Pasha, A. thyo Priandika, and Y. Indonesian, “Analisis Tata Kelola It Dengan Domain Dss Pada Instansi Xyz Menggunakan Cobit 5,” *J. Ilm. Infrastruktur Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 1, pp. 7–12, 2020, doi: 10.33365/jiiti.v1i1.268.
- [4] D. Triesia *et al.*, “Analisa usability bisnis mahasiswa universitas sumatera selatan menggunakan metode heuristic evaluation,” vol. 3, no. 2, pp. 107–112, 2022.
- [5] A. Indahingwati, *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan SIM Keliling*. Surabaya: CV.Jakad Media Publishing, 2019.
- [6] S. Sugiharto and R. A. Wijaya, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di Kafe One Eighteenth, Siwalankerto – Surabaya,” *J. Strateg. Pemasar.*, vol. 7, no. 1, p. 11, 2020, [Online]. Available: <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/10194>.
- [7] A. S. E. Erwan Aristyanto, “PENGARUH RELIGIUSITAS DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT DAN KEPUTUSAN MASYARAKAT MEMBAYAR ZAKAT MELALUI PLATFORM DIGITAL PADA YAYASAN PENGELOLA ZAKAT DI SURABAYA,” vol. 2, no. 1, pp. 186–202, 2022.
- [8] O. J. Harmaja, R. Farrona, J. T. R. Siringo Ringo, L. N. Hutasoit, S. H. Sinurat, and E. Indra, “Analisis Rasio Persepsi Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Ojek Online Dengan Metode Service Quality,” *J. Sist. Inf. dan Ilmu Komput. Prima(JUSIKOM PRIMA)*, vol. 5, no. 2, pp. 21–27, 2022, doi: 10.34012/jurnalsisteminformasidanilmukomputer.v5i2.2220.
- [9] E. H. Pratama, A. Santoso, and E. Girahani, “Pengaruh Kualitas Layanan Pada Warung Internet I-Cafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Kota Blitar,” *JIMEK J. Ilm. Mhs. Ekon.*, vol. 1, no. 2, p. 179, 2019, doi: 10.30737/jimek.v1i2.311.
- [10] I. Palopo, “FINANCIAL TECHNOLOGY : TEROBOSAN BARU BANK

MUAMALAT KCP PALOPO DALAM PENINGKATAN,” 2022.

- [11] A. Setiawan, N. Qomariah, and H. Hermawan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen,” vol. 9, no. 2, pp. 114–126, 2019.
- [12] V. S. Ningsih, “PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN CUSTOMER DI PT. HAHA BANDUNG SEJAHTERA (RUMAH MODE FACTORY OUTLET) Diajukan,” 2020, [Online]. Available: <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>.
- [13] 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.
- [14] A. Sarmini, “Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun,” *Soumatara Lau Rev.*, vol. 8, no. 5, p. 55, 2019.
- [15] Maryono, *Istilah-Istilah Dalam Kebijakan dan Manajemen Kesehatan*. qiara media, 2018.
- [16] J. J. Siregar, A. Kurnia, and K. Sadik, “Densely Connected Dan Residual Convolutional Neural Network untuk Estimasi Jumlah Keluarga Tingkat Desa Dengan Citra Satelit,” vol. 5, no. 2, pp. 114–123, 2022.
- [17] W. . skripsi/septiani joki 2022/New Folder/19.pdf *et al.*, “Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Matriks Importance Performance Analysis di Sekolah XYZ,” *J. Optimasi Tek. Ind.*, vol. 1, no. 2, pp. 14–20, 2019.
- [18] Y. Yudhanto, *Information Technology Business Start-Up*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo, 2018.
- [19] A. N. Desnissanty and D. Sari, “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Penggunaan Shopeepay Dengan Technology Acceptance Model (tam),” *eProceedings ...*, 2021.
- [20] 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.
- [21] H. Irsyad, “Penerapan Metode Waterfall Pada Aplikasi Perumahan Di Kota Palembang Berbasis Web Mobile (Studi Kasus Pt. Sandaran Sukses Abadi),” *J. Tek. Inform. Musirawas*, vol. 3, no. 1, p. 9, 2018, doi: 10.32767/jutim.v3i1.310.

- [22] F. K. B. Samosir, R. H. Purabaya, and I. W. W. Pradnyana, "Pengukuran Tingkat Kapabilitas Aplikasi Mobile Banking Dengan Menggunakan Framework Cobit 5 Pada Domain Apo Dan Dss (Studi ...," *Senamika*, pp. 373–382, 2020, [Online]. Available: <https://conference.upnvj.ac.id/index.php/senamika/article/view/570>.
- [23] A. S. Sitanggang, T. A. Nurrochman, Syafira, R. I. K. N. Halim, P. Salsabina, and A. Z. Aisy., "Analisis Yang Mempengaruhi Penggunaan M-Banking Bagi Nasabah Bni," *J. Masharif al-Syariah J. Ekon. dan Perbank. Syariah*, vol. Volume 7, no. 2527–6344, 2022, doi: 10.30651/jms.v7i2.14216.
- [24] J. Wandu, S. Bachri, and B. Parubak, "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Keuntungan, Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bni Menggunakan Mobile Banking," *J. Ilmu Manaj. Univ. Tadulako*, vol. 6, no. 1, pp. 88–96, 2020, doi: 10.22487/jimut.v6i1.175.
- [25] W. T. Bhirawa, "Proses Pengolahan Data Dari Model Persamaan Regresi Dengan Menggunakan Statistical Product and Service Solution (SPSS)," *Statistika*, pp. 71–83, 2020, [Online]. Available: <http://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jmm/article/download/528/494>.
- [26] M. D. P. Ahmad Bukhori Muslim, Novi Akmal Yani, "PENGARUH KECANGGIHAN TEKNOLOGI INFORMASI, KEMAMPUAN TEKNIK PERSONAL DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (STUDI KASUS PADA SICEPAT EKSPRES INDONESIA) Ahmad," vol. 7, no. 1, pp. 17–39, 2022.
- [27] N. Dewi, J. Soebagyo, P. Matematika, U. Muhammadiyah, and P. Hamka, "Analisis Bibliometrik terhadap Mathematics Berbasis VOSViewer Likert Scale," pp. 71–82.
- [28] I. K. D. Laside, J. A. Andaki, and ..., "Persepsi Konsumen Terhadap Layanan SPDN (Solar Packed Dealer Nelayan) Di Desa Borgo Satu Kecamatan Belang Kabupaten Minahasa Tenggara," ... *J. Ilm. Agrobisnis ...*, vol. 8, no. 1, pp. 7–12, 2020, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/akulturasi/article/view/28330>.
- [29] F. S. Lubis, A. P. Rahima, M. I. H. Umam, and M. Rizki, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru," *J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 17, no. 1, p. 25, 2020, doi: 10.24014/sitekin.v16i2.9366.
- [30] C. Lukita, S. Pranata, and K. Agustin, "Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon," *J. Digit*, vol. 9, no. 2, p. 167, 2020,

doi: 10.51920/jd.v9i2.117.

- [31] B. Irawan, R. A. Kurnia, E. Daniel, S. Achmady, and M. Sembiring, "Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality ( Servqual )," *Jkf*, vol. 3, no. 1, pp. 58–64, 2020.
- [32] B. Irawan, E. D. Sitanggang, and S. Achmady, "file:///D:/.. skripsi/septiani joki 2022/New folder/13.pdf file:///D:/.. skripsi/septiani joki 2022/New folder/14.pdf file:///D:/.. skripsi/septiani joki 2022/New folder/15.pdf," *CESS (Journal Comput. Eng. Syst. Sci.*, vol. 6, no. 1, p. 10, 2021, doi: 10.24114/cess.v6i1.21023.
- [33] R. Junaidi, F. Susanti, S. Tinggi, I. Eknomi, and " Kbp, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Uptd Baltekkomdik Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat," *J. Manaj. dan Inf.*, vol. 2, no. 3, p. 13, 2017.
- [34] Popong Suryani et al., "Pengaruh Motivasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja pada Karyawan Bagian Produksi di PT Tuntex Garment Indonesia," *J. Ind. Eng. Manag. Res.*, vol. 1, no. 1, pp. 70–82, 2020.
- [35] A. Prabawa, E. Riani, and Y. Wardianto, "Pengaruh Pencemaran Logam Berat Terhadap Struktur Populasi dan Organ Tubuh Rajungan (*Portunus Pelagicus*, LINN)," vol. 4, no. 1, pp. 17–23, 2014.
- [36] M. Pradana and A. Reventiary, "PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPATU MEREK CUSTOMADE (STUDI di MEREK DAGANG CUSTOMADE INDONESIA)," *J. Manaj.*, vol. 6, no. 1, pp. 1–10, 2016, doi: 10.26460/jm.v6i1.196.
- [37] R. Komala and A. Firdaus, "Analisis Kualitas Layanan Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan," *At-tijarah J. Ilmu Manaj. dan Bisnis Islam*, vol. 6, no. 2, pp. 188–199, 2020, doi: 10.24952/tijarah.v6i2.2520.
- [38] M. Syaefudin and W. P. Bhakti, "Pembentukan kontrol diri siswa dengan pembiasaan zikir asmaul husna dan shalat berjamaah," *J. Peurawi*, vol. 3, no. 1, pp. 79–102, 2020.
- [39] E. K. Sugiyanto and F. Kurniasari, "DIMENSI KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang)," *Bus. Manag. Anal. J.*, vol. 3, no. 2, pp. 112–125, 2020, doi: 10.24176/bmaj.v3i2.5372.
- [40] D. Marlius, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Stie 'Kbp,'" *J. Ipteks Terap.*, vol. 12, no. 2, p. 116, 2018, doi: 10.22216/jit.2018.v12i2.633.
- [41] M. Farid Tiza and F. Susanti, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang,” *INA-Rxiv*, pp. 1–8, 2019.

- [42] A. Hasan, “Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman,” *J. Ilm. Dikdaya*, vol. 11, no. 1, p. 85, 2021, doi: 10.33087/dikdaya.v11i1.200.
- [43] T. A. Salsabilla, “Kualitas layanan aplikasi Pospay dari PT . Pos Indonesia ( Persero ) untuk pelanggan Kota Bandung,” vol. 1, no. 7, pp. 622–633, 2022.
- [44] Y. A. Rudiansyah, G. Argenti, and K. Febriantini, “Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil,” *J. Kinerja*, vol. 18, no. 4, pp. 513–520, 2021, doi: 10.29264/jkin.v18i4.9837.
- [45] 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.
- [46] S. Anwar and J. Karichnarsi, “Evaluasi Penggunaan SLiMS Oleh Pustakawan PDDI LIPI Selama Masa Work From Home,” *Intelektiva*, vol. 3, no. 4, pp. 140–155, 2021, [Online]. Available: <https://jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/673>.
- [47] M. Herman, N. Normajatun, and D. Rahmita, “Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah,” *AS-SIYASAH J. Ilmu Sos. Dan Ilmu Polit.*, vol. 3, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.31602/as.v3i1.1722.
- [48] 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.
- [49] R. H. Slamet Riadi, “KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN DOMISILI USAHA DILIHAT DARI ASPEK RESPONSIVENESS PADA KANTOR KELURAHAN AMPAH KOTA KECAMATAN DUSUN TENGAH KABUPATEN BARITO TIMUR,” vol. 3, pp. 1084–1098, 2020.
- [50] O. V. Ramadani, A. R. Kadir, and A. Sanusi, “Analisis Pengaruh Shariah Compliance dan Assurance terhadap Kepuasan Nasabah BMT Barokatul Umah di Kabupaten Merauke,” *Econ. J. Ekon. Islam*, vol. 9, no. 2, pp. 349–375, 2018, doi: 10.21580/economica.2018.9.2.2662.
- [51] K. Agustini and J. G. Ngarti, “Pengembangan Video Pembelajaran Untuk

Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Menggunakan Model R & D,” *J. Ilm. Pendidik. dan Pembelajaran*, vol. 4, no. April 2020, pp. 62–78, 2020, [Online]. Available: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JIPP/article/download/18403/14752>.

- [52] G. P. A. J. S. Kadek Edi Juliana<sup>1</sup>, Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi<sup>2</sup>, “Pengaruh Citra Merk Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat,” *J. Manaj. Bisnis Krisnadwipayana*, vol. 5, no. 3, pp. 1–8, 2017, doi: 10.35137/jmbk.v5i3.178.
- [53] 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.
- [54] K. N. Beni, N. Nursalam, and M. H. Hasinuddin, “Uji Validitas dan Reliabilitas Leadership Behavior Inventory, Personal Mastery Questionnaire dan Kuesioner Kinerja Perawat di Rumah Sakit,” *J. Penelit. Kesehat. “SUARA FORIKES” (Journal Heal. Res. “Forikes Voice”)*, vol. 11, no. 3, p. 313, 2020, doi: 10.33846/sf11318.
- [55] Ni Putu Pradita Laksmiari, “Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Perusahaan Teh Bunga Teratai Di Desa Patemon Kecamatan Serrit,” *J. Pendidik. Ekon.*, vol. 10, no. 2, pp. 54–63, 2019, [Online]. Available: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/20066/12037>.
- [56] G.- MARDIATMOKO, “Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda (STUDI KASUS PENYUSUNAN PERSAMAAN ALLOMETRIK KENARI MUDA [CANARIUM INDICUM L.]” *BAREKENG J. Ilmu Mat. dan Terap.*, vol. 14, no. 3, pp. 333–342, 2020, doi: 10.30598/barekengvol14iss3pp333-342.
- [57] Junaidi, “R Tabel Product Moment,” *Art &Photos*, p. 4, 2010, [Online]. Available: <https://www.slideshare.net/hendrayudha9028/19-tabelnilaikritisrpearson>.
- [58] F. Ro. Rendy Gulla, Sem Goerge Oroh, “Analisis harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel manado grace inn,” vol. 3, no. 1, pp. 1313–1322, 2015.
- [59] D. A. nur W. Deva Nur Pauziah, “Pengukuran kualitas layanan bukalapak.com terhadap kepuasan konsumen dengan metode webqual 4.0,” vol. 3, no. 2, pp. 173–180, 2018.
- [60] I. Listyawati and I. Kristiana, “Pengaruh Return on Equity, Current Ratio, Size Company dan Debt to Equity Ratio Terhadap Nilai Perusahaan,” *Maksimum*, vol. 10, no. 2, p. 47, 2021, doi: 10.26714/mki.10.2.2020.47-57.
- [61] Soflah Rilma Nisza, “Pengaruh Komitmen dan Kepercayaan Terhadap

Loyalitas Pelanggan pada Aplikasi Halodoc di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang,” *J. Pundi*, vol. 04, no. 03, pp. 417–430, 2020, doi: 10.31575/jp.v4i3.329.

- [62] Y. Susilowati, S. L. Ratnasari, and H. W. Nasrul, “PENGARUH KOMPETENSI, KOMUNIKASI, BUDAYA ORGANISASI, DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA PERAWAT,” *Dimensi*, vol. 9, no. 3, pp. 397–411, 2020.