

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Zulfian, Achmad. *ANALISIS KUALITAS APLIKASI SIKESAL 2 KOTA JAMBI DENGAN METODE DELONE DAN MCLEAN*. Diss. UNAMA, 2021..
- [2] Pramudio, E. (2020). *Analisis Perilaku Penerimaan Aplikasi SIKESAL Pada Masyarakat Kota Jambi* (Doctoral dissertation, Universitas Dinamika Bangsa).
- [3] A. D. Herlambang, S. H. Wijoyo, A. Rachmadi, and C. F. N. Alimah, "Evaluasi Berbasis Kriteria Untuk Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Kesehatan Berdasarkan Delone And Mclean Model," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 3, 2019.
- [4] MAWADDAH, Muthia. *Analisis Persepsi Masyarakat Kota Jambi Terhadap Media Pengaduan Berbasis Aplikasi Sikesal Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) 3.0*. 2020. PhD Thesis. Universitas Dinamika Bangsa.
- [5] A. R. Nugraha, M. Dzikron, dan I. Bachtiar, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Model Importance Performance Analysis (IPA)," *Bandung Conf. Ser. Ind. Eng. Sci.*, vol. 3, no. 1, hal. 9–16, 2023, doi: 10.29313/bcsies.v3i1.6979.
- [6] https://books.google.co.id/books?id=PHYJEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=I.+H.+Santi+ANALISIS+PERANCANGAN+SISTEM&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwi32b_RwtGCAXWPS2wGHUSwDtEQ6AF6BAGHEAI.
- [7] https://books.google.co.id/books?id=ROSCEAAAQBAJ&pg=PP1&dq=analisis+data+penelitian+dengan+statistik&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwiBufqvxdGCAXVwUGwGHbEiBeAQ6AF6BAGIEAI.
- [8] Dwi Prastowo D., M. A., et al. *Analisis Laporan Keuangan konsep dan aplikasi*, edisi ke-2. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- [9] https://books.google.co.id/books?id=_H6REAAAQBAJ&pg=PR6&dq=tjiptono+kepuasan&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwjk0_PcytGCAXVtZmwGHV_UB88Q6AF6BAGIEAI.
- [10] https://www.google.com/search?sca_esv=585778913&tbm=bks&sxsrf=AM9HkKl5pgdf3vl2NvF4cLr9KfhWtxz56g:1701132816462&tbm=bks&q=inauthor:%22RA+Kintania+Zahra+Ariniputri%22&sa=X&ved=2ahUKEwiLtPbJveWCAxVMe2wGHcV5DhYQ9Ah6BAGFEAY
- [11] Adhiyanto, Mochlas, and Mudiantono MUDIANTONO. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Semarang*. Diss. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2012.
- [12] https://www.google.com/search?sca_esv=585778913&tbm=bks&sxsrf=AM9HkKlXz7eASZC5Pxxcdmoch38RS3uTUQ:1701133049102&tbm=bks&q=inauthor:%22Zunan+Setiawan%22&sa=X&ved=2ahUKEwjey-24vuWCAxVX1zgGHdV_CyYQ9Ah6BAGMEAY
- [13] Sugianto, Jimmy, and Sugiono Sugiharto. "Analisa pengaruh service quality, food quality, dan price terhadap kepuasan pelanggan restoran Yung Ho Surabaya." *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* 1.2 (2013): 1-10.
- [14] Triswandari, Uchik. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Timur." *Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin. Makasar* (2011).
- [15] Hakim, Rachmad. *Professional Website Dengan Joomla 1.5*. Elex Media Komputindo, 2009.
- [16] Hasanudin, D., Widiyanti, S., & Widiati, I. S. *Perancangan Aplikasi Mobile Sebagai Media Penjualan dengan Metode Prototyping pada Percetakan IVORIE*.

- [17] Jogiyanto, Hartono M. *Analisis dan desain (sistem informasi pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis)*. Penerbit Andi, 2017.
- [18] Reliabilitas, Uji. "DELONE DAN MCLEAN."
- [19] Fatmawati, Endang. "Technology Acceptance model (TAM) untuk menganalisis penerimaan terhadap sistem informasi di perpustakaanM INFORMASI PERPUSTAKAAN." *Iqra: Jurnal Perpustakaan dan Informasi* 9.1 (2015): 196942.
- [20] "Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan Dengan Metode Servqual." *Kilat* 8.1 (2019): 497245.
- [21] https://books.google.co.id/books?id=KPPSEAAAQBAJ&pg=PA59&dq=usability+testing+adalah&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwj53JrMzeWCAxXpSWwGHcy5Dn8Q6AF6BAGEEAI
- [22] Septia, Defa. "Implikasi TRA (Theory Of Reasoned Action) dan TAM (Technology Acceptance Model) pada Pengguna Layanan Perbankan Online." *JPNM Jurnal Pustaka Nusantara Multidisiplin* 1.3 (2023).
- [23] Satria, Satria. "Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan Dengan Metode Servqual." *Kilat* 8.1 (2019): 497245.
- [24] S. Zein, L. Yasyifa, R. Khozi, E. Harahap, F. Badruzzaman, dan D. Darmawan, "PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA KUANTITATIF MENGGUNAKAN APLIKASI SPSS," *Academia*, vol. 4, hal. 3–12, 2022.
- [25] Supriadi, Dedi, Aryana Satrya, and Rini Yayuk Priyati. "Employee engagement: determinan dan dampaknya terhadap kinerja pegawai Ditjen Perbendaharaan di masa pandemi covid-19." *Indonesian Treasury Review: Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik* 6.4 (2021): 329-344.
- [26] Sarwono, Jonathan. "Pengertian dasar structural equation modeling (SEM)." *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Ukrida* 10.3 (2010): 98528.
- [27] Harahap, Lenni Khotimah, and M. Pd. "Analisis SEM (Structural Equation Modelling) dengan SMARTPLS (partial least square)." *Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Walisongo Semarang* 1.1 (2020).
- [28] <https://www.bing.com/ck/a?!&&p=599b581519d6a8e7JmltdHM9MTcwMTMwMjQwMCZpZ3VpZD0zYzcyZDdjMS1hZTYyLTZmYjMtMDFhNi1jNjkxYWZhZTZlMGImaW5zaWQ9NTE4MA&ptn=3&ver=2&hsh=3&fclid=3c72d7c1-ae62-6fb3-01a6-c691afae6e0b&psq=smartpls+menurut+para+ahli+hamyat+2017&u=a1aHR0cHM6Ly9yZXBvc2l0b3J5LnVuYWlyLmFjLmllkLzEwMTUyOS82LzYuJTlWQkFCJTIwMyUyME1FE9ERSUyMFBFTkVMSVRJQU4ucGRm&ntb=1>
- [29] Rozanda, Nesdi Evrilyan, and Ahmad Rifa'i. "Penerapan Theory Of Planned Behavior (Tpb) Untuk Mengetahui Tingkat Knowledge Sharing Culture Pada Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Riau." *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi* 6.2 (2020): 192-197.
- [30] Herlina, Vivi. *Panduan praktis mengolah data kuesioner menggunakan SPSS*. Elex Media Komputindo, 2019.
- [31] Yusrizal, M. Pd, and M. Pd Rahmati. *Pengembangan Instrumen Afektif & Kuesioner*. Pale Media Prima, 2022.
- [32] Jannah, Miftakhul. "Studi deskripsi: Perekonomian orangtua anak berkebutuhan khusus terhadap pendidikan anak berkebutuhan khusus." *Special and Inclusive Education Journal (SPECIAL)* 1.1 (2020): 49-58
- [33] Arikunto, Suharsimi. "Pendekatan Penelitian." *Jakarta: Rineka Cipta* (1998).
- [34] Ismiyanto, Mazwar. *Persepsi Mahasiswa Biologi Tentang Pelaksanaan Program Pengalaman Lapangan (PPL) Oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UMS Tahun Akademik 2012/2013*. Diss. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013.
- [35] Sudjana, N. "Metoda Penelitian." *Bandung: Tarsito* (2005): 2963-1866.

- [36] Ernanda, Dimas, and Sugiyono Sugiyono. "Pengaruh Store Atmosphere, Hedonic Motive Dan Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)* 6.10 (2017).
- [37] Sujarweni, V. Wiratna, and Lila Retnani Utami. *The master book of SPSS*. Anak Hebat Indonesia, 2019.
- [38] Arikunto, Suharsimi. "Pendekatan Penelitian." *Jakarta: Rineka Cipta*.
- [39] Firmansah, Deri, and Menurut Sugiyono. "MANFAAT DAN KEUNGGULAN PENELITIAN KUANTITATIF." *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF* (2023): 13.
- [40] Sugiyono, Sugiyono, and Sri Darnoto. "Pengaruh Pelatihan Pencegahan Demam Berdarah Dengue (Dbd) Terhadap Tingkat Pengetahuan Dan Sikap Siswa Di Sdn Wirogunan I Kartasura Kabupaten Sukoharjo." *Jurnal Kesehatan* 9.2 (2017): 84-91.
- [41] Novikasari, Ifada. "Uji Validitas Instrumen." *Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto* 56 (2016).
- [42] Erida, Megia. "UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS INSTRUMEN MOTIVASI PENGIDAP HIV/AIDS." *Jurnal Ilmiah Bina Edukasi* 1.1 (2021): 10-21.
- [43] MENDROFA, WINCE ASNI PRIMAWATI. *ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI E-COMMERCE BLIBLI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI KOTA MEDAN*. Diss. Universitas Mikroskil, 2023.
- [44] Talitha, Nahda Engrasia. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUTUSAN BERBELANJA ONLINE PADA E-COMMERCE ZALORA DI BANDAR LAMPUNG." (2023).
- [45] Sulistyو Widyaningrum, Ani. *ANALISIS KUALITAS LAYANAN TIKTOKSHOP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL*. Diss. UNAMA, 2022.
- [46] Susmitha Nurani, Sri. *ANALISIS KUALITAS LAYANAN MARKETPLACE PADA APLIKASI FACEBOOK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL*. Diss. UNAMA, 2021.
- [47] Zainah, Siti, et al. "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Menggunakan Metode E-Servqual dan Kano." *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)* 10.2 (2023): 316-328.
- [48] Tamba, Mario, et al. "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanja–Belanja Online Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual." *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)* 3.2 (2023): 560-569.
- [49] Sabila, Adinda Rizki, and Lia Kusumaningrum. "Analisis kualitas layanan e-commerce SHOPEE dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan (studi kasus: pelanggan shopee di kota tangerang 2020)." *Jl-Tech* 16.2 (2020): 72-80.
- [50] Hamdanur, Peris, Andi Muhammad Yusuf, and Kasman Kasman. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Akulaku Indonesia di Jakarta." *Management and Accounting Expose* 4.2 (2021).
- [51] Bonita, Vanya, and Zeze Zakaria Hamzah. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN (TRUST) TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN BELANJA ONLINE SHOPEE DI KOTA BOGOR." *JURISMATA* 5.1 (2023): 110-120.
- [52] Ekaputri, Rafa Rizana. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Alfagift Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqua*. Diss. Universitas Dinamika Bangsa, 2020.
- [53] Widiyanto, Alvito, et al. "Analisis Penggunaan Aplikasi Sikesal 2 Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale." *TIN: Terapan Informatika Nusantara* 3.11 (2023).

- [54] Simanjuntak, Emma Herminawaty. *Pengaruh E-Service Quality Lazada Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mahasiswa/I Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Sumatera Utara*. Diss. Universitas Sumatera Utara, 2020.
- [55] V. W. Sujarweni, *SPSS untuk penelitian*. yogyakarta: pustaka baru press, 2014.
- [56] B. Dharma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. GUEPEDIA, 2021.
- [57] P. Pendidikan, P. Akuntansi, dan U. K. Maranatha, "Pengaruh Struktur Modal Terhadap Nilai," *J. Adm. Bisnis (JAB)|Vol. 17 No. 1 Desember 2014*, vol. 17, no. 1, hal. 1–11, 2014.
- [58] P. E. Setyo, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen 'Best Autoworks,'" *PERFORMA J. Manaj. dan Start-Up Bisnis*, vol. 1, no. 6, hal. 755–764, 2017.
- [59] A. Luthfy, A. Ijie, dan S. B. Santoso, "Analisis Pengaruh Citra merek dan kuantitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepercayaan Pelanggan Sebagai variabel Intervening (Studi Pada Mahasiswa Undip Pengguna Smartphone Sony)," *Diponegoro J. Manag.*, vol. 0, no. 0, hal. 120–129, 2019.
- [60] K. Meidiawati dan T. Mildawati, "Pengaruh size, growth, profitabilitas, struktur modal, kebijakan dividen terhadap nilai perusahaan," *J. Ilmu dan Ris. Akunt.*, vol. 5, no. 2, hal. 1–16, 2016.