

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. D. Jantce TJ Sitinjak, . Maman, and J. Suwita, “Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kursus Bahasa Inggris Pada Intensive English Course Di Ciledug Tangerang,” *Insa. Pembang. Sist. Inf. dan Komput.*, vol. 8, no. 1, 2020, doi: 10.58217/ipsikom.v8i1.164.
- [2] A. W. Soejono, A. Setyanto, and A. F. Sofyan, “Evaluasi Usability Website UNRIYO Menggunakan System Usability Scale (Studi Kasus: Website UNRIYO),” *Respati*, vol. 13, no. 1, pp. 29–37, 2018, doi: 10.35842/jtir.v13i1.213.
- [3] K. R. Prasianto and K. D. Hartomo, “Pengujian Sistem Informasi Pelayanan Desa Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 6, no. 1, p. 1, 2022, doi: 10.30865/mib.v6i1.3286.
- [4] D. Wibisono, “METODE SERVQUAL DAN QFD Deny Wibisono Jl . Nangka No . 58 C Tanjung Barat , Jagakarsa , Jakarta Selatan,” *Sosio e-Kons*, vol. 10, no. 1, pp. 57–74, 2018.
- [5] N. Luh, A. Kartika, Y. Sarja, S. B. Jalan, and R. Puputan, “Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual,” pp. 19–25, 2019.
- [6] M. Salma, W. Dewi, S. Nabila, S. G. Hilaly, F. I. Komputer, and K. Layanan, “Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Portal Layanan,” *J. Teknol. Dan Sist. Inf.*, vol. 4, no. 2, pp. 198–207, 2023.
- [7] 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.
- [8] M. Taufiq and A. Vidya, *Analisis Sistem Informasi (Konsep, Metodologi, dan Pendekatan)*. Ananta Vidya, 2023. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=aXDQEAAAQBAJ>
- [9] I. H. Santi, *ANALISA PERANCANGAN SISTEM*. Penerbit NEM, 2020. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=PHYJEAAAQBAJ>
- [10] S. Mulyani and Sistematika, *Metode Analisis dan Perancangan Sistem*. Abdi Sistematika, 2017. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=SbrPDgAAQBAJ>
- [11] 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.

- [12] A. S. SUKRI, A. BAHRUN, M. T. HEMON, H. SYAF, and R. KARAMMA, *OPTIMALISASI KINERJA SISTEM JARINGAN IIRIGASI*. Penerbit CV. SARNU UNTUNG, 2022. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=7pWbEAAAQBAJ>
- [13] A. R. P. Barusman, "Model Kepuasan Mahasiswa." p. 198, 2021. [Online]. Available: https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=vM03EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=paradigma+mekanis&ots=ce_4mdeBAq&sig=D7r-3YTfH0DAYWx253AmaA5AGKo
- [14] R. Machmud, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi*. Gorontalo: Ideas Publishing, 2018.
- [15] H. Afriyadi, N. Hayati, S. N. Laila, Y. F. Prakasa, R. P. A. Hasibuan, and A. D. A. Asyhar, *MEDIA PEMBELAJARAN BERBASIS DIGITAL (Teori & Praktik)*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=luKwEAAAQBAJ>
- [16] Elgamar, *BUKU AJAR KONSEP DASAR PEMROGRAMAN WEBSITE DENGAN PHP*. Ahlimedia Book, 2020. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=sgLyDwAAQBAJ>
- [17] D. M. Widia and S. R. Asriningtias, *Cara Cepat dan Praktis Membangun Web Dinamis dengan PHP dan MySQL*. Universitas Brawijaya Press, 2021. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=GnpYEAAAQBAJ>
- [18] M. I. Sa'ad, *Otodidak Web Programming: Membuat Website Edutainment*. Elex Media Komputindo, 2020. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=I73NDwAAQBAJ>
- [19] Akbar, D. G. Purnama, and S. Riyanto, *Importance - Performance Analysis Matrix: Penerapan untuk Penilaian Situs Pembelajaran SLiAkad dan LMS*. Nas Media Pustaka, 2022. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=boOeEAAAQBAJ>
- [20] F. Lailia, D. Irfan, and P. Jaya, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Website Smk Smti Padang Berdasarkan Metode Webqual 4.0," *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.*, vol. 6, no. 1, 2018, doi: 10.24036/voteteknika.v6i1.10416.
- [21] U. M. Putri, "Analisis Kepuasan Pelayanan Puskesmas terhadap Pasien BPJS dan non BPJS Menggunakan Metode Servqual," *J. Manaj. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 4, no. 2, pp. 149–159, 2021.
- [22] W. Sulistiyowati, *Buku Ajar kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. UMSIDA Press.
- [23] H. Winarno and T. Absror (Universitas Serang Raya), "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis

- (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering,” *J. Manaj. Ind. Dan Logistik*, vol. 1, no. 2, p. 162, 2017, doi: 10.30988/jmil.v1i2.38.
- [24] D. Vanesa, F. Firman, and H. A. Mesta, “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Kaji. Manaj. dan Wirausaha*, vol. 2, no. 1, p. 28, 2020, doi: 10.24036/jkmw0284900.
- [25] A. T. nisa N. Susilo, “Analisis Kualitas Laman Kompas . Com Menggunakan Analysis,” no. September, pp. 10–11, 2022.
- [26] R. A. Saputra, Suprpto, and A. Rachmadi, “Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi EGovqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 5, pp. 1794–1802, 2018.
- [27] A. D. Setiawan, A. Z. Yamani, and F. D. Winati, “Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh),” *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 1, no. 4, pp. 286–295, 2022, doi: 10.55826/tmit.v1i4.62.
- [28] W. Purnomo and D. Riandadari, “Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik,” *J. Tek. Mesin*, vol. 03, no. 3, pp. 54–63, 2015.
- [29] I. H. Santi and B. Erdani, *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)*. Penerbit NEM, 2021. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=EcA6EAAAQBAJ>
- [30] B. Santoso and Edwin Zusrony, “Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi Payment Berbasis Fintech Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam),” *J. Teknol. Inf. Dan Komun.*, vol. 11, no. 1, pp. 49–54, 2020, doi: 10.51903/jtikp.v11i1.150.
- [31] J. Iqbal and A. -, “Metode Pembelajaran E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Modelling (TAM) Untuk Pembelajaran Akuntansi,” *InFestasi*, vol. 14, no. 2, p. 116, 2019, doi: 10.21107/infestasi.v14i2.4856.
- [32] S. Informasi, K. Blimbing, K. Pandanwangi, and K. Malang, “Analisis Website STIMATA Menggunakan System Usability Scale (SUS),” *J. Ilm. Komputasi*, vol. 20, no. 3, pp. 331–338, 2021, doi: 10.32409/jikstik.20.3.2776.
- [33] N. Huda, F. Habrizons, A. Satriawan, M. Iranda, and T. Pramuda, “Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee,” *Simkom*, vol. 8, no. 2, pp. 208–220, 2023, doi: 10.51717/simkom.v8i2.158.

- [34] D. P. Kesuma, "Penggunaan Metode System Usability Scale Untuk Mengukur Aspek Usability Pada Media Pembelajaran Daring di Universitas XYZ," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 3, pp. 1615–1626, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i3.1356.
- [35] S. Gunawan, "Analisis Kualitas Layanan Pengguna Website E-Learning Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Spada Dikti Program Kampus Merdeka)," *MDP Student Conf.*, vol. 1, no. 1, pp. 526–537, 2022.
- [36] 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, 2017, doi: 10.31328/jointecs.v2i2.468.
- [37] J. dan K. W. P. Adelia, "Pengaruh Service Quality, Perceived Value Corporate Image, Customer Satisfaction, Pada Behavioral Intention," *J. Bisnis Dan Akunt.*, vol. 21, no. 1, pp. 193–202, 2019.
- [38] SURYANI, *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) dalam RISET PEMASARAN*. Pascal Books, 2022.
- [39] M. Thahir, *Manajemen Mutu Sekolah*. Indonesia Emas Group, 2023. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=wzraEAAAQBAJ>
- [40] N. Ananto, R. H. Walean, and C. F. Lumingkewas, *Konsep dan Terapan Analisis SEM – PLS dengan SmartPLS3.0 Dilengkapi dengan Contoh Terapan: (Panduan Penelitian untuk Dosen dan Mahasiswa)*. in 1. CV. Mitra Cendekia Media, 2022. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=i1WtEAAAQBAJ>
- [41] M. Robi, D. Kusnandar, and E. Sulistianingsih, "Penerapan Structural Equation Modeling (SEM) untuk Analisis Kompetensi Alumni," *Bul. Ilm. Math. Stat. dan Ter.*, vol. 6, no. 2, pp. 113–120, 2017.
- [42] E. Supriyadi, F. Residence, and S. Penjualan, "PERANCANGAN ULANG STRATEGI PENJUALAN PADA BISNIS PERUMAHAN DALAM MENINGKATKAN MINAT BELI KONSUMEN," vol. 2, no. 2, pp. 150–166, 2017.
- [43] P. W. Handayani, A. N. Hidayanto, A. A. Pinem, F. Azzahro, and Q. Munajat, *Konsep CB-Sem dan Sem-Pls Disertai Dengan Contoh Kasus*. 2023. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=MeHeEAAAQBAJ>
- [44] Kelvin Eka Pramudita, "McLean 2003 yang telah dimodifikasi oleh Wang," pp. 1–17, 2016.
- [45] A. M. Nesdi Evryliyan Rozanda, "Perbandingan Metode Hot Fit dan Tam dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) (Studi Kasus: Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru)," *Semin. Nas. Teknol. Informasi, Komun. dan Ind.* 9, vol. ISSN 2579, pp. 18–19, 2017.

- [46] Yusrizal and Rahmati, “Pengembangan Instrumen Afektif & Kuesioner.” p. 357, 2022. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Pengembangan_Instrumen_Afektif_Kuesioner/Y0uVEAAQAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- [47] D. W. Soewardikoen, *Metodologi Penelitian: Desain Komunikasi Visual*. Yogyakarta: PT Kanisius, 2015. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=-uQWEAAQAQBAJ>
- [48] V. Herlina, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2019. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=WT0yDwAAQBAJ>
- [49] E. S. Fitriya Rizqi, “Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Dosen Politeknik Muhammadiyah Pekalongan Menggunakan Kuisisioner Berbasis Web,” *Ejournal Politeknikmuhpkl*, vol. 2, no. 1, pp. 40–50, 2016.
- [50] R. Novita and W. M. Egusti, “Penerapan Metode Servqual Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Pengarsipan,” vol. 12, no. November, pp. 2579–5406, 2019.
- [51] A. S. Nugroho and W. Haritanto, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF DENGAN PENDEKATAN STATISTIKA: (Teori, Implementasi & Praktik dengan SPSS)*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2022. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=8H6REAAQAQBAJ>
- [52] S. Riyanto and A. A. Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish, 2020. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=W2vXDwAAQBAJ>
- [53] S. Pratasik, *ANALISIS APLIKASI PBB P-2 INTEGRATED TAX SYSTEM FOR URBAN NEED*. CV. AZKA PUSTAKA, 2022. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=WW7KEAAQAQBAJ>
- [54] A. Hermawan, *Penelitian Bisnis - Paragidma Kuantitati*. Grasindo. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=XOytduwzBzAC>
- [55] I. A. B. Palupi, D. Djuniadi, and R. D. Ristanto, “Penerapan E-Learning Berbasis Learning Management System Menggunakan Easyclass,” *J. Penelit. Pendidik.*, vol. 38, no. 1, pp. 39–43, 2021, doi: 10.15294/jpp.v38i1.31223.
- [56] N. A. Romadhani and S. Handini, “The Influence of Financial Literacy and Financial Behavior on Student Investment Decisions In Surabaya In Investment Company Digital-Based,” *Econ. J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 6, no. 1, pp. 37–47, 2023, doi: 10.31850/economos.v6i1.2240.
- [57] Bagus Sumargo, *TEKNIK SAMPLING*. Jakarta Timur, 2020. [Online]. Available: https://books.google.com/books/about/TEKNIK_SAMPLING.html?hl=id&id=FuUKE

- [58] A. Sigit Hermawan, *Metode Penelitian Binis Pendekatan Kuanitatif & Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative, 2016.
- [59] E. W. Thody, Sudirman, and Renny, "Analisis Kualitas Layanan Pada Website Invitees Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual," *KHARISMA Tech*, vol. 17, no. 2, pp. 128–142, 2022, doi: 10.55645/kharismatech.v17i2.275.
- [60] N. R. Setyoningrum, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Ujian Akhir Semester (Siuas) Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)," *J. Bangkit Indones.*, vol. 7, no. 2, p. 33, 2019, doi: 10.52771/bangkitindonesia.v7i2.98.
- [61] S. M. Sari, F. Firdaus, and A. H. Mirza, "Analisis Kepuasan Pengguna Website Asuransi Untuk Peningkatan Pelayanan Asuransi Studi Kasus www.Cakrawalaproteksi.Com," *J. Nas. Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 1, pp. 23–33, 2020, doi: 10.47747/jurnalnik.v1i1.57.
- [62] 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.
- [63] W. Kurniawan, M. Affandes, N. Safaat H, and T. Darmizal, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Di Perguruan Tinggi Menggunakan Metode Servqual," *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 11, no. 2, p. 493, 2022, doi: 10.35889/jutisi.v11i2.890.
- [64] A. Vernanda and E. Zuraidah, "Analisa Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien Secara Online Pada RS Mekar Sari Bekasi Menggunakan Metode Servqual," vol. 2, no. 6, pp. 243–250, 2022.
- [65] E. Dede, A. Nasution, and E. Zuraidah, "KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Analisa Evaluasi Website Sewa Mobil Pada CV Annur Menggunakan Metode Servqual," *Media Online*, vol. 3, no. 3, pp. 238–252, 2022, [Online]. Available: <https://djournals.com/klik>
- [66] M. M. Azrullah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Terhadap Loyalitas Pelanggan," *J. Ilm. Ecobuss*, vol. 9, no. 1, pp. 9–17, 2021, doi: 10.51747/ecobuss.v9i1.712.
- [67] 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.
- [68] A. Supriyatna, "Analisis Dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework," *Pilar Nusa Mandiri*, vol. XI, no. 1, pp. 43–52, 2015.

- [69] 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.
- [70] Yunus Alaan, "Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung," *J. Manaj.*, vol. 15, no. 2, pp. 225–270, 2016.
- [71] A. Iskandar and A. Februadi, "Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Immanuel Bandung," *Maj. Ilm. UNIKOM*, vol. 19, no. 2, pp. 87–95, 2021, doi: 10.34010/miu.v19i2.6388.
- [72] Lusiana, S. Pasda, M. I. Said, and M. Hasan, "Pengaruh Reliability , Responsiveness , Assurance , Empathy dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike," vol. 3, pp. 34–40, 2020, doi: 10.26858/jekpend.v3i2.14307.
- [73] D. Gisyel, Johny, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service," *J. Adm. Bisnis*, vol. 8, no. 2, p. 51, 2019.
- [74] 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.
- [75] Fitri Sugi Angka, "Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT Wom Finance," *J. Kewirausahaan*, vol. 8, no. 1, pp. 91–100, 2021, [Online]. Available: <http://www.journal.stieamsir.ac.id/index.php/man/article/view/57/47>
- [76] B. S. Putri and L. Kartika, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor," *J. Ris. Manaj. dan Bisnis Fak. Ekon. UNIAT*, vol. 2, no. 1, pp. 1–12, 2017, doi: 10.36226/jrmb.v2i1.24.
- [77] H. Y. Langging, A. T. Handayani, and V. D. A. Anggorowati, "Analisis Tingkat Kelayakan Layanan Transportasi Online Khususnya Go-Ride Di Kotamadya Yogyakarta," *Equilib*, vol. 01, no. 02, pp. 99–106, 2020, [Online]. Available: <https://journal.itny.ac.id/index.php/equilib/article/view/1934>
- [78] R. Marginingsih, "Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok)," *Monet. - J. Akunt. dan Keuang.*, vol. 7, no. 1, pp. 24–31, 2020, doi: 10.31294/moneter.v7i1.7475.
- [79] Y. Murdianto, R. I. Rochmawati, and A. R. Perdanakusuma, "Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 1, pp. 603–612, 2019.

- [80] I. M. Jatra and S. I. A. I. Utami, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pelanggan Restoran Baruna Sarnur," *J. Manaj. Dan Bisnis*, vol. 4, no. 7, pp. 1984–2000, 2015.
- [81] 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.
- [82] T. Octavia, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimola Menggunakan Metode Servqual Pada PT Musi Dwi Jaya User Satisfaction Analysis of Brimola Application Using Servqual Method In PT Musi Dwi Jaya," *Jtsi*, vol. 3, no. 1, pp. 69–80, 2022.
- [83] Muhamad Salman, "Pengaruh Kemampuan Manajemen Dan Pola Pendampingan Terhadap Pengembangan Usaha Melalui Jejaring Pasar (Studi Pada Usaha Kecil Dan Menengah Di Kabupaten Balangan)," *Kindai*, vol. 17, no. 2, pp. 192–212, 2021, doi: 10.35972/kindai.v17i2.649.
- [84] A. M. Nuur, N. Wanti Wulan Sari, and Faldi, "Analisis Kesuksesan E-Learning Google Classroom pada Universitas Mulia Kampus Samarinda Dengan Metode Delone and Mclean," *Metik*, vol. 3, no. 2, pp. 13–22, 2019, [Online]. Available: <https://journal.universitasmulia.ac.id/index.php/metik/article/view/169>
- [85] L. Susanto, Y. Yanti, V. Viriany, and H. Wirianata, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Akuntansi Mengikuti Uskad," *J. Bina Akunt.*, vol. 7, no. 2, pp. 124–141, 2020, doi: 10.52859/jba.v7i2.80.
- [86] Y. Sudargini, "Peran Supervisi Akademik dan Motivasi Kerja Terhadap Peningkatan kompetensi Guru SMA Negeri di Pati," *J. Ind. Eng. Manag. ...*, vol. 2, no. 6, pp. 13–21, 2021, [Online]. Available: <https://www.jiemar.org/index.php/jiemar/article/view/216>
- [87] M. Yuvianita, N. Ahmar, and Y. Mandagie, "PENGARUH PENGUNGKAPAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DAN PROFITABILITAS TERHADAP NILAI PERUSAHAAN (Studi Empiris Pada Perusahaan BUMN yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2017-2020)," *J. Ilm. Akunt. Pancasila*, vol. 2, no. 2, pp. 138–150, 2022, doi: 10.35814/jiap.v2i2.3500.
- [88] V. Kartika and R. Sugiarti, "Pengasuhan Orangtua dan Kepercayaan Diri terhadap Kemandirian Belajar Siswa SMA dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Intervening," *Philanthr. J. Psychol.*, vol. 5, no. 2, p. 377, 2021, doi: 10.26623/philanthropy.v5i2.4225.
- [89] Y. Iskantika and Nuryuliani, "Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Menggunakan Metode Servqual," *Semin. Nas. UNIBA Surakarta*, pp. 1–12, 2022.

- [90] A. D. Kalangi, J. Massie, and I. Ogi, "The Role of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction in Glori-a Coffee House Kawangkoan," *J. EMBA*, vol. 11, no. 1, pp. 23–32, 2023.
- [91] Y. Handrianto and N. R. Latifa, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Pada Aplikasi TOOS Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Servqual," vol. 5, no. 2, 2023.
- [92] P. Di Restoran, C. Saji, " Xyz, D. Winata, Y. Lucia, and R. Rehatalanit, "Analisis Pengaruh 5 Dimensi Digital Menuboard Dengan Metode Service Quality (Servqual) Terhadap Kepuasan," 2023.