

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. R. Mirza Farhani Adam*, “Dampak Game Online Bagi Pelajar,” *Journal of Art Humanity and Social Studies*, p. 403, 2023, Accessed: Apr. 30, 2024. [Online]. Available: <file:///C:/Users/LENOVO/Documents/SEMESTER%208/PEDOMAN%20BARU/Dampak%20Game%20Online%20Bagi%20Pelajar.pdf>
- [2] E. N. Hanifah, “GAME ONLINE VS REMAJA JAMAN NOW.”
- [3] F. O. Penulis: Novrianti, N. D. Lestari, V. Mardiansyah, and L. T. Sembiring, “ANALISIS JARGON DALAM GAME ONLINE MOBILE LEGEND,” *Jurnal JOEPALLT*, vol. 11, [Online]. Available: <https://jurnal.unsur.ac.id/jeopallt>
- [4] D. , & S. F. N. Astuti, “Analisis kualitas layanan e-commerce terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode e-servqual (studi kasus: Lejel home shopping pekanbaru),” *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 2(1), pp. 44-49., 2019.
- [5] H. Permana, A. Pengaruh Kualitas, T. S. Djatmiko Prodi, and M. Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE DI BANDUNG,” 2018.
- [6] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru),” 2020.
- [7] P. Sari, R. Syahri Teknik Informatika, I. Teknologi Pagar Alam Jalan Masik Siagim No, K. Dalo, K. Tengah, and K. Pagar Alam, “ANALISIS CLUSTERING DATA PENDUDUK MISKIN MENGGUNAKAN ALGORITMA K-MEANS,” 2024.
- [8] A. J. Sundler, E. Lindberg, C. Nilsson, and L. Palmér, “Qualitative thematic analysis based on descriptive phenomenology,” *Nurs Open*, vol. 6, no. 3, pp. 733–739, Jul. 2019, doi: 10.1002/nop2.275.
- [9] S. Agarwal, R. Singh, C. K. Upadhyay, and C. Kant Upadhyay, “Service Quality in the Healthcare Industry: A Literature Review and Research Agenda,” 2022. [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/361085016>

- [10] M.A.P.S.a.F.K.N. Ai, “KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN SECARA DARING SELAMA EXPECTATIO AND SATISFACTION LEVWEL OF EDUCATION QUALITY SERVICE DURING CORONOVIRUS (COVID-19) PANDEMIC,’ ,” vol. 97, pp. 111–122, 2021.
- [11] R a. C. A. E.Sufarnap, “ANALISIS KEUSKSESAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN (STUDI KASUS : PENGGUNAAN SISTEM DASI-JR ONLIEN PADA PT. JASA RAHARJA WILAYAH MEDAN),,,’ ,” vol. 2, pp. 169–177, 2020.
- [12] M. Lees, M. T. Wentzel, J. H. Clark, and G. A. Hurst, “Green Tycoon: A Mobile Application Game to Introduce Biorefining Principles in Green Chemistry,” *J Chem Educ*, vol. 97, no. 7, pp. 2014–2019, Jul. 2020, doi: 10.1021/acs.jchemed.0c00363.
- [13] A. Surahmat, “ Rancang Bangun Aplikasi Sistem Penjualan Pada Percetakan Cubic Art. JATI ,” *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, vol. 7 No.1, pp. 81-86., 2023.
- [14] P. Bisnis Berbasis E-Commerce, B. Huda, and B. Priyatna, “Penggunaan Aplikasi Content Manajement System (CMS) Untuk,” 2019.
- [15] K. Surbakti, “PENGARUH GAME ONLINE TERHADAP REMAJA Oleh,” *Jurnal Curere |*, vol. 01, no. 01, 2017.
- [16] S. P. Subandi, N. Iman, and A. R. Syam, “DAMPAK KECANDUAN GAME ONLINE TERHADAP PENDIDIKAN ANAK,” 2022.
- [17] N. Nisrinafatin, “Pengaruh game online terhadap motivasi belajar siswa,” *Jurnal Edukasi Nonformal*, vol. 1(1), pp. 135–142, 2020.
- [18] M. D. Griffiths, “Rating the suitability of responsible gambling features for specific game types: A resource for optimizing responsible gambling strategy,” 2014.
- [19] D. W. Soewardikoen, *Metodologi Penelitian: Desain Komunikasi Visual. PT Kanisius*. 2019.
- [20] P. V. Marsden and J. D. Wright, *Handbook of survey research*. Emerald, 2018.
- [21] H. Djaali, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. 2021.

- [22] F. F. Ibhar and M. Z. Ibhar, "E-Servqual analysis of satisfaction and loyalty on Tokopedia consumers in Riau province," *TIJAB (The International Journal of Applied Business)*, vol. 6, no. 1, p. 1, 2022.
- [23] S. Firdha, A. Putri, and N. Marlina, "Pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap kepuasan konsumen," *FORUM EKONOMI*, vol. 23, no. 3, pp. 463–474, 2021, [Online]. Available: <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUMEKONOMI>
- [24] M. Hendriyaldi, "ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PUBLIK DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN KOTA JAMBI," *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu)*, vol. Vol. 10 No. 01, 2021.
- [25] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and A. Malhotra, "E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality," *J Serv Res*, vol. 7, no. 3, pp. 213–233, Feb. 2005, doi: 10.1177/1094670504271156.
- [26] Ulfa R, "VARIABEL PENELITIAN DALAM PENELITIAN PENDIDIKAN," pp. 342-351., 2021.
- [27] A. R. Yusmita, H. Anra, and H. Novriando, "Sistem Informasi Pelatihan pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Latihan Kerja Industri (UPT LKI) Provinsi Kalimantan Barat," *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (Justin)*, vol. 8, no. 2, p. 160, Apr. 2020, doi: 10.26418/justin.v8i2.36797.
- [28] V. Herlina, *Panduan praktis mengolah data kuesioner menggunakan SPSS. Elex Media Komputindo*. 2019.
- [29] I. Kandasamy, W. B. V. Kandasamy, J. M. Obbineni, and F. Smarandache, "Indeterminate Likert scale: feedback based on neutrosophy, its distance measures and clustering algorithm," *Soft comput*, vol. 24, no. 10, pp. 7459–7468, May 2020, doi: 10.1007/s00500-019-04372-x.
- [30] M. Fiqih Erinsyah *et al.*, "SISTEM EVALUASI PADA APLIKASI AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE SKALA LIKERT DAN ALGORITMA NAÏVE BAYES," vol. 13, no. 1, 2024.
- [31] M. W. Magister, A. Pendidikan, U. Kristen, and S. Wacana, "Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)," *Jurnal Pendidikan Tambusa*, vol. 7 Nomor 1, pp. 2896–2910, 2023.

- [32] M. pd. D. H. S. Ag. M. P. Dr H.Salim, “PENELITIAN PENDIDIKAN P R E N A D A M E D I A G R O U P,” 2019.
- [33] A. Poliak, J. Naradowsky, A. Haldar, R. Rudinger, and B. Van Durme, “Hypothesis Only Baselines in Natural Language Inference,” May 2018, [Online]. Available: <http://arxiv.org/abs/1805.01042>
- [34] M. Ridhahani and Pd, *METODOLOGI PENELITIAN DASAR*. 2020.
- [35] S. J. Stratton, “Population Research: Convenience Sampling Strategies,” Aug. 01, 2021, *Cambridge University Press*. doi: 10.1017/S1049023X21000649.
- [36] S. K. M. , M. P. H. , Dr. P. I Ketut Swarjana, *POPULASI-SAMPEL, TEKNIK SAMPLING & BIAS DALAM PENELITIAN*. 2022. Accessed: May 08, 2024. [Online]. Available: https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=87J3EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=POPULASI-SAMPEL,+TEKNIK+SAMPLING+%26+BIAS+DALAM+PENELITIAN&ots=LOEEs52Lyo&sig=53WKXKUQnrTWI0kFliQLBRhVM28&redir_esc=y#v=onepage&q=POPULASI-SAMPEL%2C%20TEKNIK%20SAMPLING%20%26%20BIAS%20DALAM%20PENELITIAN&f=false
- [37] N. Suryani, Ms. Jailani, N. Suriani, R. Raden Mattaher Jambi, and U. Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, “Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan.” [Online]. Available: <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- [38] Filipus Nanda Kurniawan and Eva Zuraidah, “Analisa Kualitas Website SMK Negeri 1 Mandor Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0,” *Bulletin of Computer Science Research*, vol. 3, no. 1, pp. 73–82, Dec. 2022, doi: 10.47065/bulletincsr.v3i1.207.
- [39] Nur Fadilah Amin, “KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN ,” *Kajian Islam Kontemporer*, vol. Volume 14, No. 1, 2023.
- [40] W. T. Bhirawa, “Proses Pengolahan Data Dari Model Persamaan Regresi Dengan Menggunakan Statistical Product and Service Solution (SPSS).”
- [41] J. T. Sadriddinovich, “PEDAGOG RESPUBLIKA ILMIY JURNALI ANALYSIS OF PSYCHOLOGICAL DATA IN ADOLESCENTS

USING SPSS PROGRAM,” 2024. [Online]. Available: www.bestpublication.org

- [42] M. A. Algiffary and T. Sutabri, “Jurnal Restikom : Riset Teknik Informatika dan Komputer ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN E-LAPKIN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL PADA PEMERINTAH KOTA PALEMBANG,” vol. 5, no. 1, pp. 21–31, 2023, [Online]. Available: <https://restikom.nusaputra.ac.id>
- [43] I. Al Rasyid, D. Winarso, R. Asrianto, S. Informasi, D. Universitas, and M. Riau, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENERAPAN LEARNING MANAGEMENT SYSTEM (LMS) UJIAN ONLINE MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL (Studi Kasus : SMA Muhammadiyah Bangkinang),” 2022.
- [44] M. Tamba and S. Rianti Agustini, “Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM) Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanja-Belanja Online Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual,” vol. 3, no. 2, 2023, doi: 10.33998/jakakom.v3i2.
- [45] R. M. K. Khashman, “The Usage of Social Media for Improving the Customer Satisfaction: The Mediating Role of Electronic Services Quality,” *International Business Research*, vol. 14, no. 11, p. 15, Oct. 2021, doi: 10.5539/ibr.v14n11p15.
- [46] J. Hashemi and F. Abbasi, “THE IMPACT OF E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION,” Oman Chapter, 2017. [Online]. Available: www.arabianjbmr.com
- [47] H. Andriyas and G. Herlangga Himawan, “Analisa Persepsi Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Niat Komplain Konsumen Massively Multiplayer Online Role-Playing Games,” vol. 11, no. 2, pp. 248–261, 2019, [Online]. Available: <http://journal.maranatha.edu>
- [48] A. Rifky and N. Wibisono, “Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Transaksi dan Nilai Pengalaman terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Aplikasi Online Mobile Game,” 2019.
- [49] S. Rohmah, R. T. Desty, and W. Arumsari, “Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak,”

- Indonesian Journal of Health Community*, vol. 5, no. 1, pp. 25–34, 2024, [Online]. Available: <http://e-journal.ivet.ac.id/index.php/ijheco>
- [50] J. : Jurnal *et al.*, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile,” 2023. [Online]. Available: <https://jurnal.unigo.ac.id/index.php/jemai>
- [51] E. Y. Octavia and S. A. Arnomo, “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI MOBILE BANKING DAN PRODUK BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH UNITED OVERSEAS BANK INDONESIA DI BATAM,” *JURNAL COMASIE*, vol. 09, no. 06, 2023.
- [52] S. , U. S. M. , Y. Y. , & B. M. R. Emalia, “Analisis Kualitas Layanan Instagram Universitas Dinamika Bangsa Sebagai Media Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual,” vol. 1, No. 1, pp. 587–599, 2023.
- [53] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru),” *Jurnal Teknologi Dan Open Source* , vol. 3(1), pp. 131–143, 2020.
- [54] D. Sukma, A. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Perkuliahan Daring, D. R. Sukma, R. Hardianto, and H. Filtri, “ANALISA TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PERKULIAHAN DARING PADA ERA PANDEMI COVID-19,” *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 3, no. 2, 2021.
- [55] M. Jannah, D. A. Prabowo, and R. Setyadi, “Pengukuran Kualitas Layanan Aplikasi Buku Pokok Makam Kabupaten Banyumas Menggunakan Metode E-Servqual,” p. 757, 2023.
- [56] C. F. Safira, A. Kusyanti, and H. Aryadita, “Analisis Kualitas Layanan Website Bukalapak Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-S-QUAL,” 2017. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [57] Fika Ayu Widyanita, “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-COMMERCE SHOPEE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE INDONESIA PADA MAHASISWA FE UII PENGGUNA SHOPEE,” 2018.
- [58] I. R. C. A. S. D. D. P. P. Andrew Tanny Liem, “Customer Satisfaction Analysis of PT Bank XYZ Mobile Banking Service in Airmadidi Area Using E-Servqual ,” *Cogito Smart Journal* , vol. 6 NO.2, 2020.

- [59] B. Neli, M. Amalia, S. Dwp, J. Tri, and B. Santoso, "PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN DAN EMPATI TERHADAP KEPUASAN BUMDES," 2020. [Online]. Available: <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/baej>
- [60] I. Al Rasyid, D. Winarso, R. Asrianto, S. Informasi, D. Universitas, and M. Riau, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENERAPAN LEARNING MANAGEMENT SYSTEM (LMS) UJIAN ONLINE MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL (Studi Kasus : SMA Muhammadiyah Bangkinang) Journal of Software Engineering and Information System (SEIS)," 2022.
- [61] W. Gede *et al.*, "Penerapan Metode E-Service Quality Terhadap Pengukuran Tingkat Kepuasan Penggunaan Marketplace," *SINTECH Jurnal*, vol. 5 No 2, 2022, [Online]. Available: <https://doi.org/10.31598>
- [62] G. Whimphie Billyarta, E. Sudarusman, and S. Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE DI SLEMAN DIY," 2021.
- [63] A. Rismayanti *et al.*, "SISTEMASI Jurnal Sistem Informasi Evaluasi Kesuksesan Website PT Yogyakarta Mega Grafika Saat COVID-19 Menggunakan Model DeLone-McLean," 2021. [Online]. Available: <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>
- [64] A. Suwondo and F. Irawan Marjan, "PELANGGAN KAI ACCESS BERDASARKAN E-SERVQUAL PADA PT KERETA API INDONESIA (Persero) DAOP IV SEMARANG," 2017.
- [65] J. Manajemen, B. Transportasi, D. Logistik, S. Marina, A. Setiawati, and A. Salehati, "E-Service Quality dan Repurchase Intention Pada Travel Agent Online di Wilayah DKI Jakarta E-Service Quality dan Repurchase Intention Pada Travel Agent Online di Wilayah DKI Jakarta E-Service Quality and Repurchase Intention of Online Travel Agents in DKI Jakarta," 2020. [Online]. Available: <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmbtl>
- [66] I. Safi'i, "Klasifikasi Atribut Pelayanan Mobile Banking dengan Kano Model Berdasarkan Dimensi E-Servqual," *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, vol. 2, no. 2, p. 77, Dec. 2018, doi: 10.30656/jsmi.v2i2.696.

- [67] H. Andriyas and G. Herlangga Himawan, “Analisa Persepsi Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Niat Komplain Konsumen Massively Multiplayer Online Role-Playing Games,” vol. 11, no. 2, pp. 248–261, 2019, [Online]. Available: <http://journal.maranatha.edu>
- [68] D. Pranitasari and A. N. Sidqi, “Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius,” *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, vol. 18, no. 02, pp. 12–31, Oct. 2021, doi: 10.36406/jam.v18i02.438.
- [69] T. S. Titah, “Analisis Kualitas Layanan Shopee menggunakan Pendekatan E- ServQual dan Potential Gain in Customer Value (PGCV) ,” *JUPITER*, vol. 15 No. 2, pp. 1095–1107, 2023.
- [70] Belly Purna Bahesa, “ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN BERDASARKAN MODEL DELONE AND MCLEAN,” 2018.
- [71] M. Erida Universitas Mitra Karya, “UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS INSTRUMEN MOTIVASI PENGIDAP HIV/AIDS,” *Jurnal Ilmiah Bina Edukasi*, vol. 1, no. 1, 2021.
- [72] W. A. Sugiono and P. Kemenkes Surakarta Jurusan Fisioterapi, “Uji validitas dan reliabilitas alat ukur SG posture evaluation,” 2020.
- [73] R. A. Rahmi, T. Supriyanto, and S. Nugrahaeni, “ANALISIS FAKTOR PENGARUH MINAT BERINVESTASI GENERASI Z PADA REKSADANA SYARIAH,” 2022.