

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. S. Dedy Syamsuar, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Respon Cepat Tanggap Layanan Aplikasi Mobile Myindihome Berdasarkan Kombinasi Metode Servqual dan Metode Webqual,” vol. Vol. 11, Jul. 2020, doi: <https://doi.org/10.36982/jiig.v11i1.1066>.
- [2] W. S. Minta Ito Lubis, “Pemanfaatan Digital Marketing Channel dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Citra PT. Telkom Indonesia (PERSERO) TBK Kandatel Padang Sidempuan,” vol. Vol. 6, Sep. 2022.
- [3] N. M. B. A. Joy Nashar Utama Jaya, “Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome,” vol. Vol 3, Mar. 2022, doi: [10.30865/json.v3i3.3964](https://doi.org/10.30865/json.v3i3.3964).
- [4] Rezeky Nainggolan, “PENGARUH PRIVASI, DAYA TANGGAP, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEANDALAN, KEEFISIENAN, KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN DENGAN PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APLIKASI BELANJA ONLINE SHOPEE,” Apr. 2022.
- [5] K. Desi Pibriana, “PENGUNAAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE UNTUK MENGANALISIS KUALITAS PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI MYINDIHOME MOBILE,” vol. Vol. 7, Apr. 2023.
- [6] S. K. D. Nuri Aslami, “STRATEGY ANALYSIS TO IMPROVE SERVICE QUALITY IN INDIHOME PRODUCTS ON CUSTOMER SATISFACTION AT TELKOM WITEL MEDAN,” vol. Vol. 1 No. 4, no. 3, Jul. 2022, doi: <https://doi.org/10.55047/cashflow.v1i4.207>.
- [7] A. T. Liem, I. R. Chrisanti, A. Sandag, and D. D. P. Purwadaria, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual,” *CogITO Smart Journal*, vol. 6, no. 2, pp. 229–238, Dec. 2020, doi: [10.31154/cogito.v6i2.277.229-238](https://doi.org/10.31154/cogito.v6i2.277.229-238).
- [8] R. Umpu Malwa, “Analisis Pelayanan Klaim Meninggal Dunia terhadap Kepuasan Nasabah (Ahli Waris) pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero

Kantor Cabang), Palembang Kota,” *an*, vol. 1, no. 1, pp. 58–72, Nov. 2020, doi: 10.47995/jian.v1i1.14.

- [9] 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 Abdurrah Pekanbaru),” *JTOS*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, Jun. 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [10] K. Stefani and H. Cilvanus, “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan, Iklan, Promosi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Ruangguru,” *MI*, vol. 19, no. 2, pp. 72–87, Aug. 2020, doi: 10.37595/mediainfo.v19i2.44.
- [11] A. S. S. Widiyanesti and Gina Goniah, “PENGARUH DIMENSI WEB QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SHOPEE DI BANDUNG,” vol. 8, no. 4, p. 3172, Aug. 2021.
- [12] J. Wibowati, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT MUARAKATI BARU SATU PALEMBANG,” *JM*, vol. 8, no. 2, pp. 15–31, Mar. 2021, doi: 10.36546/jm.v8i2.348.
- [13] P. Sopiyan, “Pengaruh Digital Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian,” *JC*, vol. 13, no. 2, pp. 249–258, Jul. 2022, doi: 10.32670/coopetition.v13i2.1057.
- [14] andi patappari, ahmad mursal, and nurnaningsih, “PERANCANGAN APLIKASI PENYEWAAN RUANG MEETING BEBASIS WEB PADA HOTEL GRAND AISHA SOPPENG,” vol. vol 4, nomor 2, Oct. 2021, doi: <https://doi.org/10.57093/jisti.v4i2.100>.
- [15] E. T. A. Jusuf Wahyudi and Aji Sudarsono, “Adobe Animate CC Application As Alternative Learning Media For School Students Elementary School At State Elementary School 01 Bengkulu City,” vol. 1, no. 1, pp. 7–12, 2022.

- [16] D. Nana Darna and Rony Marsiana Suhendy, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Suatu Studi pada PT Telkom Kandatel Banjar)," vol. 2, no. 3, Sep. 2020.
- [17] "MyIndiHome", [Online]. Available: <https://my.indihome.co.id>
- [18] G. W. B. Eka Sudarusman, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE DI SLEMAN DIY," vol. 18, no. 1, pp. 41–62, Feb. 2021.
- [19] T. S. Titah, "Analisis Kualitas Layanan Shopee menggunakan Pendekatan E-ServQual dan Potential Gain in Customer Value (PGCV)," Nov. 2023, doi: 10.5281/ZENODO.10075026.
- [20] M. C. Kurucu and I. Rekik, "Graph neural network based unsupervised influential sample selection for brain multigraph population fusion," *Computerized Medical Imaging and Graphics*, vol. 108, p. 102274, Sep. 2023, doi: 10.1016/j.compmedimag.2023.102274.
- [21] I Ketut Sudana, N. L. P. Y. Anggreni, and I Putu Eka Indrawan, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KOBER MIE SETAN (STUDY KASUS KOBER MIE SETAN PEGUYANGAN)," Oct. 2021, doi: 10.5281/ZENODO.5574445.
- [22] I Ketut Swarjana, S.K.M., M.P.H., Dr.PH, *POPULASI-SAMPEL, TEKNIK SAMPLING & BIAS DALAM PENELITIAN*. ANDI, 2022.
- [23] A. Ariskha, M. Y. Siregar, and I. L. K. Safitri, "Pengaruh Kompensasi Finansial Dan Kompensasi Non Terhadap Kinerja Karyawan PT. Jaya Beton Indonesia Cabang Medan".
- [24] I. Y. Naldi and R. Irawan, "Kontribusi Kemampuan Motorik Terhadap Kemampuan Teknik Dasar Pada Atlet Ssb (Sekolah Sepakbola) Balai Baru Kota Padang," *J Perf O*, vol. 5, no. 1, pp. 6–11, Jun. 2020, doi: 10.24036/jpo133019.

- [25] S. Sumartini, K. S. Harahap, and S. Sthevany, "KAJIAN PENGENDALIAN MUTU PRODUK TUNA LOIN PRECOOKED FROZEN MENGGUNAKAN METODE SKALA LIKERT DI PERUSAHAAN PEMBEKUAN TUNA," *AJ*, vol. 2, no. 1, p. 29, Nov. 2020, doi: 10.15578/aj.v2i1.9392.
- [26] S. Aprianika, A. Setiani, and A. Imswatama, "Validitas E –Modul Berbasis Open Ended Meteri Sistem Persamaan Linear Dua Variabel Pada Pembelajaran Daring untuk Siswa SMK," *Cendekia*, vol. 5, no. 3, pp. 3111–3122, Oct. 2021, doi: 10.31004/cendekia.v5i3.896.
- [27] Erwin septiawan and Steven, "MINAT BELI KONSUMEN DI BAKSO KOTA CAK MAN MAGELANG," *Jurnal Pariwisata Vokasi (JPV)*, vol. Volume 2, nomor 1, Jun. 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.akparnhi.ac.id/jvp/article/view/11/10>
- [28] N. M. Janna and H. Herianto, "Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS," *Open Science Framework*, preprint, Jan. 2021. doi: 10.31219/osf.io/v9j52.
- [29] D. R. Fiona and W. Hidayat, "Pengaruh Promosi penjualan dan E-Service Quality terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan Gopay di Jabodetabek)," *J. Ilmu Admin. Bis.*, vol. 9, no. 1, pp. 333–341, Feb. 2020, doi: 10.14710/jiab.2020.26434.
- [30] Risa Septiani, "PENGARUH E-SERVICE QUALITY, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN(Studi pada Pelanggan Jasa Transportasi OnlineGojek di Yogyakarta)," vol. 17, no. 2, 2020.
- [31] M. I. Hasica, P. Isyanto, and D. Yani, "PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA SEKERTARIAT DPRD KABUPATEN KARAWANG," *JE*, vol. 2, no. 7, pp. 1535–1545, Jul. 2023, doi: 10.55681/economina.v2i7.625.
- [32] H. Umiaati, "POPULASI DAN TEKNIK SAMPEL (Fenomena Pernikahan dibawah Umur Masyarakat 5.0 di Kota/Kabupaten X)," Jun. 2021.

- [33] R. Handayani and H. Heri, "METODOLOGI PENELITIAN SOSIAL," 2020.
- [34] D. Firmansyah and Dede, "Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review," *JIPH*, vol. 1, no. 2, pp. 85–114, Aug. 2022, doi: 10.55927/jiph.v1i2.937.
- [35] Popong Suryani, Yoyok Cahyono, and Berliana Dita Utami, "PENGARUH MOTIVASI DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PADA KARYAWAN BAGIAN PRODUKSI DI PT TUNTEX GARMENT INDONESIA," vol. 1 no. 1, Jun. 2020.
- [36] Debora Sigalingging, "PENGARUH LATAR BELAKANG PENDIDIKAN DAN PENGETAHUAN TENTANG AKUNTANSI TERHADAPPENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA UMKM DI DELI SERDANG," Apr. 2024.
- [37] C. Cliff and F. X. L. Aba, "ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA KEUANGAN BANK KONVENSIONAL DAN BANK SYARIAH," vol. 6, no. 1, Apr. 2022, doi: 10.31955/mea.v6i1.1909.
- [38] K. I. Sundus, B. H. Hammo, M. B. Al-Zoubi, and A. Al-Omari, "Solving the multicollinearity problem to improve the stability of machine learning algorithms applied to a fully annotated breast cancer dataset," *Informatics in Medicine Unlocked*, vol. 33, p. 101088, 2022, doi: 10.1016/j.imu.2022.101088.
- [39] R. Ortiz, M. Contreras, and C. Mellado, "Regression, multicollinearity and Markowitz," *Finance Research Letters*, vol. 58, p. 104550, Dec. 2023, doi: 10.1016/j.frl.2023.104550.
- [40] G.- Mardiatmoko, "PENTINGNYA UJI ASUMSI KLASIK PADA ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA," *BAREKENG*, vol. 14, no. 3, pp. 333–342, Oct. 2020, doi: 10.30598/barekengvol14iss3pp333-342.
- [41] A. A.-F. Nur Wahyudin, A. Primajaya, and A. S. Y. Irawan, "Penerapan Algoritma Regresi Linear Berganda Pada Estimasi Penjualan Mobil Astra Isuzu," *tc*, vol. 19, no. 4, pp. 364–374, Nov. 2020, doi: 10.33633/tc.v19i4.3834.

- [42] Dhita Adriani Rangkuti, Alfredo, Cindy Lauren, Niwitra Dewi, Felix Prasetyo, and Cornelius Simbolon, "PENGARUH KOMPETENSI, KOMUNIKASI DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT HIMAWAN PUTRA MEDAN," vol. 14, nomor 1, pp. 1–208, Jan. 2020.
- [43] Z. Zulkarnain and D. A. Ningrum, "Determinan Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Kota Sukabumi," *SLJIL*, vol. 5, no. 5, p. 197, May 2020, doi: 10.36418/syntax-literate.v5i5.1161.
- [44] Mario Tamba, S. R. Agustini, and Dr. Jasmir, S.Kom, M.Kom, "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual," *JAKAKOMUNAMA*, vol. 3, no. 2, pp. 560–569, Sep. 2023, doi: 10.33998/jakakom.2023.3.2.849.
- [45] T. Rahmat *et al.*, "University 4.0 Performance: Improvement of Learning Management System Using E-ServQual Post-Covid-19 Pandemic: (Case Study in Private Universities)," presented at the 4th International Conference on Innovation in Engineering and Vocational Education (ICIEVE 2021), Bandung, Indonesia, 2022. doi: 10.2991/assehr.k.220305.053.
- [46] R. Hamid, D. L. Radji, and Y. L. Ismail, "Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan," *JKEB*, vol. 13, no. 1, pp. 27–38, Jun. 2020, doi: 10.37479/jkeb.v13i1.7105.
- [47] Ajeng Ayu Sri Maharani, I Putu Agus Swastika, and Ni Luh Putu Ning Septyarini Putri Astawa, "Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik (E-SERVQUAL): Berfokus pada Website ZuBlu," vol. vol 12, nomor 1, 2023.
- [48] D. A. Widiyanto, B. Purnama, and H. Mulyono, "Analisis Kualitas Website SMA Menggunakan Metode Webqual 4.0," *tin*, vol. 4, no. 8, pp. 500–508, Jan. 2024, doi: 10.47065/tin.v4i8.4722.
- [49] A. Anwarudin, A. Fadlil, and A. Yudhana, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap," *RESISTOR*, vol. 5, no. 1, p. 85, May 2022, doi: 10.24853/resistor.5.1.85-96.

- [50] Abd. Haq, A. S. Bayuningsih, and V. Verry, "Analisis Kualitas Layanan Online Public Access Catalogue Terhadap Kepuasan Pengguna," *INTECOMS*, vol. 3, no. 2, pp. 346–353, Dec. 2020, doi: 10.31539/intecom.v3i2.1879.
- [51] ALFIANI WAHYUNINGTYAS, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI LAMPUNG TERHADAP KUALITAS LAYANAN MARKETPLACE DENGAN MENGGUNAKAN METODE ELECTRONIC SERVICE QUALITY (E-SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)," Apr. 2021.
- [52] N. G. Widyawati, B. Purnama, and H. Mulyono, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Payment Universitas Menggunakan Metode EUCS dan TAM," *tin*, vol. 4, no. 8, pp. 490–499, Jan. 2024, doi: 10.47065/tin.v4i8.4717.
- [53] W. Mononimbar, A. Tumbel, and W. Djemly, "PENGARUH SYSTEM ACCESSIBILITY, PRIVACY, DAN EFFICIENCY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA PENGGUNA APLIKASI TRAVELOKA DI MANADO," 2023.
- [54] H. N. Fidia and T. D. Harsoyo, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI GOJEK," vol. 10, no. 1, 2022.
- [55] F. Susanti and S. Rahmadhani, "PENGARUH PERANAN CUSTOMER SERVICE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG SOLOK," *MANAGE ACCOUNT RES ECON ENTREP*, vol. 2, no. 2, pp. 1126–1154, Jul. 2022, doi: 10.46306/vls.v2i2.148.
- [56] khansa qurratu'aini salsabila and devilia sari, "Pengaruh E-Service Quality terhadap kepuasan pelanggan pada layanan shopeefood," vol. 5, no. 2, pp. 256–272, 2022, doi: <https://doi.org/10.37531/yum.v5i2.1626>.
- [57] K. Q. Salsabila and D. Sari, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan ShopeeFood".

- [58] V. R. B. Retno Pratiwi S, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Non Bpjs di Klinik Abadi Jaya Depok,” Dec. 2022, doi: 10.5281/ZENODO.7495953.
- [59] F. Feli, L. Pratiwi, and S. Rizkifani, “Analisis Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Program Studi Farmasi Terhadap Swamedikasi Obat Bebas dan Bebas Terbatas,” *JSSCR*, vol. 4, no. 2, pp. 275–286, Apr. 2022, doi: 10.37311/jsscr.v4i2.14027.
- [60] T. Tugiman, H. Herman, and A. Yudhana, “UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER MODEL UTAUT UNTUK EVALUASI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE RUMAH SAKIT,” *JATISI*, vol. 9, no. 2, pp. 1621–1630, Jun. 2022, doi: 10.35957/jatisi.v9i2.2227.
- [61] Fitri Nur Aini, “PERSEPSI KEMAMPUAN PEDAGOGIK GURU DALAM PEMBELAJARAN DARING AUD DI MASA PANDEMI DI KECAMATAN SUKOMANUNGGAL SURABAYA,” vol. 11 no 1, Jan. 2022.
- [62] R. Slamet and S. Wahyuningsih, “VALIDITAS DAN RELIABILITAS TERHADAP INSTRUMEN KEPUASAN KER,” *Aliansi*, vol. 17, no. 2, Dec. 2022, doi: 10.46975/aliansi.v17i2.428.
- [63] J. Z. Iffah, L. Fibrianti, and Y. Astuti, “Pengaruh Bauran Pemasaran (4P) Terhadap Minat Menggunakan Produk Tabungan Emas Pada Pegadaian Syariah,” *WADIAH*, vol. 7, no. 2, pp. 143–162, Jun. 2023, doi: 10.30762/wadiah.v7i2.310.
- [64] Fatimah Batubara, Jhon Sihar Manurung, and Sarah Rouli Tambunan, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK, PROMOSI APLIKASI PLN-MOBILE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT.PLN (PERSERO) ULP SIBUHUAN,” Jan. 2023, doi: <https://doi.org/10.51510/konsep.v3i1.882>.
- [65] Dimas Arya, Imam Sonhaji, and Laila Rochmawati, “KOEFSIEN KORELASI (R) DAN KOEFISIEN DETERMINASI (R2),” vol. 5 no 4, 2020.

- [66] Reza Nurul Ichsan and Ahmad Karim, “KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. JASA RAHARJA MEDAN,” vol. 6 no 1, May 2021.
- [67] S. Solehah and S. L. Ratnasari, “Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Beban Kerja, Job Insecurity Terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Federal Internasional Finance Cab Batam,” *DMS*, vol. 8, no. 2, Jun. 2019, doi: 10.33373/dms.v8i2.2153.
- [68] L. Priseptian and W. P. Primandhana, “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kemiskinan,” *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, vol. 24, no. 1, pp. 45–53, Jan. 2022, doi: 10.30872/jfor.v24i1.10362.

