

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. Septiani, E. Aribbe, dan R. Diansyah, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru),” *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, hal. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [2] Yuhilta Canser, “Analisis Kualitas Website Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi Dengan Metode Webqual,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, hal. 8–24, 2019.
- [3] P. R. A. D. W. I. AYU, “Analisa Sistem Informasi Akademik (Sisfo) Dan Jaringan Di Universitas Bina Darma,” *Anal. Sist. Inf. ...*, 2021, [Daring]. Tersedia pada: <http://repository.binadarma.ac.id/1458/>.
- [4] and R. N. D. Kurniasih, Y. Rusfiana, S. Agus, “Teknik Analisa,” Alf. Bandung,” vol. 2021.
- [5] Y. Rizkiya, “Bab II Landasan Teori,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, hal. 1689–1699, 2019.
- [6] M. Mukhlis, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Model EUCS,” *J. Ekon. Vol. 18, Nomor 1 Maret 201*, vol. 2, no. 1, hal. 41–49, 2021.
- [7] R. Machmud, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. 2018.
- [8] L. K. Baby Silvia Putri, “Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit,” *J. Ris. Manaj. dan Bisnis*, vol. 2, no. 2, 2018.
- [9] S. Sukatmi, “Aplikasi Absensi Siswa Berbasis Web Dengan Dukungan Sms Gateway Pada Smk Kridawisata Bandar Lampung,” *J. Inf. dan Komput.*, vol. 6, no. 1, hal. 20–29, 2018, doi: 10.35959/jik.v6i1.58.
- [10] 2015.di Juansyah, An[1] A. Juansyah, “Pembangunan Aplikasi Child Tracker Berbasis Assisted – Global Positioning System (A-GPS) Dengan Platform Android,” *J. Ilm. Komput. dan Inform.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–8, “Pembangunan Aplikasi Child Tracker Berbasis Assisted – Global Positioning System (A-GPS) Dengan Platform Android,” *J. Ilm. Komput. dan Inform.*, vol. 1, no. 1, hal. 1–8, 2015.
- [11] F. N. Aisyah Mutia Dawis, Novi Novi, *PENGANTAR APLIKASI MOBILE*. 2023.
- [12] A. Ardiansyah and S. Hozeng, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Penjualan Berbasis Android Menggunakan Delone and Mclean,” *SENSITIF Semin. Nas. Sist. Inf. dan Teknol. Inf.*, 2019.
- [13] Y. M. Mukarromah, “ROBLEMATIKA SISTEM PEMBAYARAN APLIKASI DANA SEBAGAI E-WALLET DI INDONESIA BERDASARKAN PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 18/40/PBI/2016 DAN KOMPILASI HUKUM EKONOMI SYARIAH,”

Skripsi, Univ. Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023.

- [14] and L. N. I. Ekawati, R. Alfi, ““Pengukuran Efektifitas Implementasi ERP-SAP pada Industri Teh di PTPN IV,” *Pros. Semin. Nas. Sist. Inf. dan Teknol*, vol. 4, no, 2020.
- [15] F. Leonora and S. J. Gomies, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai yang dirasakan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Intensitas Pembelian,” *PUBLIC POLICY; J. Apl. Kebijak. Publik dan Bisnis*, vol. 2, no, 2021.
- [16] P. C. Chesanti and R. Setyorini, “PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE,” *J. Penelit. Pendidik*, vol. 18, n, 2018.
- [17] P. G. E. Deo, R. Sanjaya, dan Linda, “Analisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan Ipa,” *J. Account. Bus. Stud.*, vol. 2, no. 1, hal. 1–19, 2017.
- [18] and S. S. P. Daryanti, Muchsin, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Konsep E-servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee),” *J. Ilm. Univ. Bakrie*, vol. 2, no, 2019.
- [19] V. Herlina, “Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS. Jakarta: Elex Media Komputindo,” 2019.
- [20] D. Taluke, R. S. M. Lakat, A. Sembel, E. Mangrove, dan M. Bahwa, “Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat,” *Spasial*, vol. 6, no. 2, hal. 531–540, 2019.
- [21] M. H. S. Fadila, Woro Isti Rahayu, *Penerapan Metode Naive Bayes dan Skala Likert Pada Aplikasi Prediksi Kelulusan Mahasiswa*. 2020.
- [22] Y. Artha, “Analisis Kualitas Website Online Shop Jessa Collection Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, hal. 8–24, 2019.
- [23] and J. S. M. Simanjuntak, R. Watrianthos, “Riset Pemasaran. Medan: Yayasan Kita Menulis,” 2022.
- [24] S. Bahri, A. Amri, dan A. A. Siregar, “Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual),” *Ind. Eng. J.*, vol. 11, no. 2, 2022, doi: 10.53912/iej.v11i2.837.
- [25] I. K. Swarjana, “POPULASI-SAMPEL, TEKNIK SAMPLING & BIAS DALAM PENELITIAN. Yogyakarta: Penerbit Andi,” 2022.
- [26] I. M. W. S. Kurniawan, G. R. Dantes, dan G. Indrawan, “Analisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi Online Single Submission Menggunakan Metode Delone Dan Mclean,” *J. Nas. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 9, no. 3, hal. 326, 2020, doi: 10.23887/janapati.v9i3.25087.
- [27] G. Darmanah, “Metodologi Penelitian. Lampung Selatan: CV.HIRA TECH,” 2019.
- [28] E. Sudarmanto et al, “Desain Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif. Medan: Yayasan Kita Menulis,” 2021.
- [29] Ridhahani, “Metodologi Penelitian Dasar,” vol. 136, 2020.
- [30] N. F. Amin, S. Garancang, dan K. Abunawas, “Konsep Umum Populasi

dan Sampel dalam Penelitian,” *J. Pilar*, vol. 14, no. 1, hal. 15–31, 2023.

- [31] R. Siti, “Pengujian Kesuksesan Implementasi ERP (Enterprise Resource Planning) Menggunakan Model Delone dan McLean Pada PT. SARI HUSADA GENERASI MAHARDIKA,” *BMC Public Health*, vol. 5, no. 1, hal. 1–8, 2017, [Daring]. Tersedia pada: <https://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/siklus/article/view/298%0Ahttp://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jana.2015.10.005%0Ahttp://www.biomedcentral.com/1471-2458/12/58%0Ahttp://ovidsp.ovid.com/ovidweb.cgi?T=JS&P.>
- [32] G. P. L. Permana dan N. W. Mudiyaniti, “Analisis Faktor Kesuksesan Implementasi Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Diperbarui Oleh Delone Dan Mclean Di Kabupaten Gianyar,” *KRISNA Kumpul. Ris. Akunt.*, vol. 13, no. 1, hal. 75–85, 2021, doi: 10.22225/kr.13.1.2021.75-85.
- [33] F. S. Lubis, A. P. Rahima, M. I. H. Umam, dan 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, hal. 25, 2020, doi: 10.24014/sitekin.v16i2.9366.
- [34] R. Nia Rachmadita dan Wibowo Arninputranto, “Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan di perguruan tinggi vokasi dengan metode servqual dan importance-performace analysis,” *Berk. Ilmu Perpust. dan Inf*, vol. 14, n, 2019.
- [35] N. Wulandari, *ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI (WEBSITE) PADA PERPUSTAKAAN UMUM KOTA JAMBI TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL*, 2018 .
- [36] M. Rahmawita and Y. Kartika, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL PADA FKIP UNIVERSITAS RIAU,” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf*, vol. 7, no, 2021.
- [37] L. Yuliana et al, “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Alternatif Wilayah Selatan Kota Yogyakarta Dengan Model Servqual,” *Al Maktab*, vol. 5, no, 2020.
- [38] D. Astuti et al, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL (Studi Kasus: Lejel Home Shopping Pekanbaru),” . *Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf*, vol. 2, no, 2019.
- [39] Z. A. Zulkifly, N. Brasit, M. S. Alhaqqi, dan S. Adelia, “Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual,” *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Inform.*, vol. 19, no. 1, hal. 61–79, 2022, doi: 10.26487/jbmi.v19i1.21337.
- [40] Autoridad, “Metode Penulisan Laporan KKP,” *Angew. Chemie Int. Ed. 6(11)*, 951–952., hal. 2013–2015, 2021.
- [41] 2020 Handayani, “Metodologi penelitian,” *Angew. Chemie Int. Ed. 6(11)*,

951–952., no. 2020, hal. 10–27, 2018.

- [42] S. Isabella, “Analisis Kualitas Website Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (Kpknl) Jambi Menggunakan Webqual 4.0,” hal. 1–41, 2020.
- [43] F. Nelwan, L. Mananeke, dan H. Tawas, “Analisis Faktor Determinan Keputusan Pembelian Digerai Starbucks Manado Town Square,” *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 7, no. 4, hal. 5147–5156, 2019.
- [44] Z. Putlely, Y. A. Lesnussa, A. Z. Wattimena, dan M. Y. Matdoan, “Structural Equation Modeling (SEM) untuk Mengukur Pengaruh Pelayanan, Harga, dan Keselamatan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umum Selama Pandemi Covid-19 di Kota Ambon,” *Indones. J. Appl. Stat.*, vol. 4, no. 1, hal. 1, 2021, doi: 10.13057/ijas.v4i1.45784.
- [45] R. M. Abarca, “Bab Iii Metodologi Penelitian Kualitatif,” *Nuevos Sist. Comun. e Inf.*, hal. 2013–2015, 2021.
- [46] K. Komharudin, A. Firman, dan D. Nurapipah, “Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Metode E-Servqual Untuk Mengetahui Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Pada Masyarakat Kota Sukabumi,” *Fair Value J. Ilm. Akunt. dan Keuang.*, vol. 4, no. 2, hal. 464–474, 2021, doi: 10.32670/fairvalue.v4i2.643.
- [47] P. A. S. Ajeng Ayu Sri Maharani, “Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik (ESERVQUAL): Berfokus pada Website ZuBlu,” vol. Volume 12, 2023.
- [48] J. Manajemen, S. Informasi, A. Safitri, D. Z. Abidin, dan E. Rasywir, “Analisis Kualitas Layanan , Kualitas Sistem , Kualitas Informasi Terhadap Pengguna Goggle Meet,” vol. x, hal. 1–11, 2022.
- [49] En. Lolang, “) yaitu hipotesis yang akan diuji. Biasanya, hipotesis ini merupakan pernyataan yang menunjukkan bahwa suatu parameter populasi memiliki nilai tertentu,” *J. Kip*, vol. 3, no. 3, hal. 685–696, 2018.
- [50] A. Angelina, D. Y. Hardiyanti, dan D. Lestarini, “Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Customer Satisfication Index Menggunakan Metode E-Service Quality (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi,” *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 11, no. 2, hal. 301, 2023, doi: 10.26418/justin.v11i2.56836.
- [51] R. Heni Anggit Tanisri dan I. Istiqomah, “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Pt Jalur Nugraha Ekakurir Kranji,” *Ind. Inov. J. Tek. Ind.*, vol. 13, no. 1, hal. 39–44, 2023, doi: 10.36040/industri.v13i1.5252.
- [52] Putri and Yulia, “Penerapan Model E-Servqual Dalam Manajemen Kualitas di E-Commerce BLIBLI.COM,” 2021.
- [53] D. Y. Ulpa, R. Teguh, dan D. Pratama, “Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, hal. 38–48, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i1.847.
- [54] A. A. S. Maharani, I. P. A. Swastika, dan N. L. P. N. S. P. Astawa, “Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik (E-SERVQUAL): Berfokus pada Website ZuBlu,” *Kumpul. Artik. Mhs. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 12, no. 1, hal. 86–94, 2023, [Daring]. Tersedia pada:

<https://www.zubludiving.com/>.

- [55] R. R. Marlina, "Partial Least Square-Structural Equation Modeling Pada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode Webqual 4.0," *J. Mat. Stat. dan Komputasi*, vol. 16, no. 2, hal. 174, 2019, doi: 10.20956/jmsk.v16i2.7851.
- [56] M. Nadiah, M. Ferichani, dan Nuning Setyowati, "Analisis pengaruh faktor bauran pemasaran (marketing mix) terhadap keputusan pembelian Teh Tong Tji siap minum pasar swalayan Kota Surakarta," *J. Agrista*, vol. 5, no. 3, hal. 212–221, 2018.
- [57] D. Junianto dan J. Sabtohadhi, "Pengaruh Sistem Perjanjian Kerja Waktu Tertentu Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Industri Pabrik Gula," *Equilib. J. Ilm. Ekon. Manaj. dan Akunt.*, vol. 9, no. 1, hal. 1–9, 2020, doi: 10.35906/je001.v9i1.423.
- [58] S. Susanty, "Loyalitas Wisatawan Terhadap Citra Pulau Lombok Sebagai Daerah Tujuan Wisata Halal," *J. Inov. Penelit.*, vol. 1, no. 2, hal. 61–68, 2020, doi: 10.47492/jip.v1i2.46.
- [59] J. M. Hudin dan D. Riana, "Kajian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean Pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Accurate Di Kota Sukabumi," *J. Sist. Inf.*, vol. 12, no. 1, hal. 1, 2018, doi: 10.21609/jsi.v12i1.444.
- [60] M. Rosario B, M. Istoningtyas, dan F. Febrianti, "Analisis Kualitas Website Samsat Jambi Menggunakan Metode Delone and Mclean," *Rabit J. Teknol. dan Sist. Inf. Univrab*, vol. 6, no. 2, hal. 138–144, 2021, doi: 10.36341/rabit.v6i2.1743.
- [61] S. Elen, "Pengaruh Teknologi, Organisasi dan Lingkungan Terhadap Kinerja UKM di Indonesia dengan Adopsi Sosial Media sebagai Variabel Mediasi," 2019.
- [62] A. T. Liem, I. R. Chrisanti, A. Sandag, dan D. D. P. Purwadaria, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual," *CogITO Smart J.*, vol. 6, no. 2, hal. 229–238, 2020, doi: 10.31154/cogito.v6i2.277.229-238.
- [63] D. Universitas dan B. Darma, "Penerapan metode e-servqual untuk evaluasi kualitas layanan sistem informasi," no. 3, hal. 43–52, 2018.