

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Fadhli, M. M.Cs S. T., and D. J. S. M.Kom S. T., *Panduan belajar manajemen referensi dengan Mendeley*. Yayasan Kita Menulis, 2020.
- [2] F. Baso *et al.*, “Manajemen Referensi dengan Aplikasi Zotero untuk Meningkatkan Kualitas Publikasi Mahasiswa,” *Vokatek J. Pengabd. Masy.*, vol. 1, no. 2, pp. 34–38, May 2023, doi: 10.61255/vokatekjp.v1i2.77.
- [3] Abdul, “Perancangan Presensi Perkuliahan Berbasis Mobile Pada Universitas Dinamika Bangsa,” *J. Process.*, vol. 16, no. 2, pp. 80–95, Oct. 2021, doi: 10.33998/processor.2021.16.2.1024.
- [4] R. S. Sumi and G. Kabir, “Satisfaction of E-Learners with Electronic Learning Service Quality Using the SERVQUAL Model,” *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex.*, vol. 7, no. 4, p. 227, Dec. 2021, doi: 10.3390/joitmc7040227.
- [5] S. Zainah, M. L. Hamzah, N. E. Rozanda, and F. N. Salisah, “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Menggunakan Metode E-Servqual Dan Kano,” vol. 10, no. 2, 2023.
- [6] M. R. Pahleviannur *et al.*, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pradina Pustaka, 2022.
- [7] D. A. P. M.Pd.I S. Pd I., *Analisis Pembelajaran Tematik Terpadu*. Prenada Media, 2019.
- [8] S. Syahidin and A. Adnan, “Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon,” *Gajah Putih J. Econ. Rev.*, vol. 4, no. 1, pp. 20–32, May 2022, doi: 10.55542/gpjer.v4i1.209.
- [9] P. C. Claudia and J. P. R. Harahap, “ANALISIS MEKANISME AKUNTANSI PRODUK TABUNGAN EMAS PADA PEGADAIAN KONVENSIONAL,” 2022.
- [10] N. D. P. D. Putri, D. Novitasari, T. Yuwono, and M. Asbari, “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN,” *J. Commun. Educ.*, vol. 15, no. 1, Feb. 2021, doi: 10.58217/joce-ip.v15i1.226.
- [11] A. Zikri and M. I. Harahap, “Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera,” vol. 2, pp. 923–936, 2022.
- [12] I. Wardani, “PENGARUH HARGA, FREE WIFI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KEDAI COFFEE JMP PAHLAWAN LAMONGAN”.
- [13] K. Stefani and H. Cilvanus, “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan, Iklan, Promosi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Ruangguru,” *Media Inform.*, vol. 19, no. 2, pp. 72–87, Aug. 2020, doi: 10.37595/mediainfo.v19i2.44.
- [14] D. K. Gultom, M. Arif, and M. Fahmi, “Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan,” vol. 3, 2020.

- [15] E. P. Maulidiah, S. Survival, and B. Budiantono, "PENGARUH FASILITAS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPUASAN PELANGGAN," *J. Econ.*, vol. 2, no. 3, pp. 727–737, Mar. 2023, doi: 10.55681/economina.v2i3.375.
- [16] F. Islamiyah, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JNE CABANG KWANYAR KABUPATEN BANGKALAN".
- [17] B. Huda and B. Priyatna, "Penggunaan Aplikasi Content Manajement System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-Commerce," vol. 1, no. 2, 2019.
- [18] R. Wahyuni and Y. Irawan, "APLIKASI E-BOOK UNTUK ATURAN KERJA BERBASIS WEB DI PENGADILAN NEGERI MUARA BULIAN KELAS II JAMBI," *J. Ilmu Komput.*, vol. 9, no. 1, pp. 20–26, May 2020, doi: 10.33060/JIK/2020/Vol9.Iss1.152.
- [19] "Zotero," Zotero. Accessed: Mar. 14, 2024. [Online]. Available: <https://www.zotero.org/support/brand>
- [20] M. W. Nuraini, "Analisis Perbandingan Aplikasi Manajemen Referensi Zotero 5.0.66. dan Endnote X9," *Publ. Libr. Inf. Sci.*, vol. 3, no. 2, p. 80, Apr. 2020, doi: 10.24269/pls.v3i2.2112.
- [21] M. E. C. Anjali and Z. Istiqomah, "Meningkatkan literasi informasi penulisan karya ilmiah mahasiswa melalui pelatihan zotero," *Berk. Ilmu Perpust. Dan Inf.*, vol. 16, no. 2, pp. 198–210, Nov. 2020, doi: 10.22146/bip.v16i2.104.
- [22] G. W. Billyarta, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE DI SLEMAN DIY," vol. 18, no. 1, 2021.
- [23] N. A. Sande and D. Samanhudi, "Analisis Tingkat Kualitas Layanan E-Commerce XYZ Menggunakan Metode E-Service Quality," *JUMINTEN*, vol. 3, no. 1, pp. 37–48, Jan. 2022, doi: 10.33005/juminten.v3i1.365.
- [24] P. Daryanti and M. S. Shihab, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN KONSEP E-SERVQUAL (STUDI KASUS PELANGGAN SHOPEE)," *J. Entrep. Manag. Ind. JEMI*, vol. 2, no. 3, pp. 120–127, Oct. 2019, doi: 10.36782/jemi.v2i3.1915.
- [25] N. E. Ermida, S. Ghalib, and N. Wahyuni, "Pengaruh Diskon dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Tix ID di Kota Banjarmasin," *Smart Bus. J.*, vol. 1, no. 1, p. 41, Feb. 2022, doi: 10.20527/sbj.v1i1.12790.
- [26] 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.
- [27] A. R. Setiawan, "Menyusun instrumen penilaian untuk pembelajaran topik lingkungan berorientasi literasi saintifik," 2019.
- [28] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, "Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online," *J. Sains Dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, Dec. 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.

- [29] M. I. Hasica, P. Isyanto, and D. Yani, "PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA SEKERTARIAT DPRD KABUPATEN KARAWANG," *J. Econ.*, vol. 2, no. 7, pp. 1535–1545, Jul. 2023, doi: 10.55681/economina.v2i7.625.
- [30] 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*. Infinite Study, 2020.
- [31] 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.
- [32] I. F. Q. M.T M. Pd and S. R. M.Ag, *Analisis Data Kuantitatif dengan Program IBM SPSS Statistic 20.0*. Deepublish, 2021.
- [33] B. S. Prayogi, "Analisis Pengaruh Citra Merek, Harga, E-Servqual Pada Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Di Situs Tokopedia".
- [34] R. Septiani, "PENGARUH E-SERVICE QUALITY, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek di Yogyakarta)," vol. 17, 2020.
- [35] 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 Adm. Bisnis*, vol. 9, no. 1, Art. no. 1, Feb. 2020, doi: 10.14710/jiab.2020.26434.
- [36] A. Septia G, E. Mustuka U, A. Divara A, and M. R. Borroek, "Analisis Kualitas Layanan Pada Akun Instagram Sebagai Media Informasi Bagi Siswa/i dengan Metode E Servqual," *TIN Terap. Inform. Nusantara*, vol. 4, no. 9, pp. 571–580, Feb. 2024, doi: 10.47065/tin.v4i9.4881.
- [37] Vicramaditya and Punang Biru, "Pengaruh E-Service Quality, Kualitas Informasi Dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Grabbike," 2022.
- [38] N. Suriani, Risnita, and M. S. Jailani, "Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan," *J. IHSAN J. Pendidik. Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 24–36, Jul. 2023, doi: 10.61104/ihsan.v1i2.55.
- [39] E. Roflin, I. A. Liberty, and Pariyana, *POPULASI, SAMPEL, VARIABEL DALAM PENELITIAN KEDOKTERAN*. Penerbit NEM, 2021.
- [40] Y. Tille, *Sampling and Estimation from Finite Populations*. John Wiley & Sons, 2020.
- [41] 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)," *J. Teknol. DAN OPEN SOURCE*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, Jun. 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [42] Y. A. Pratama, S. Rumangkit, A. Darmawan, and A. Mousadecq, "Faktor Yang Mempengaruhi Calon Mahasiswa Dalam Memilih Perguruan Tinggi Di

- Provinsi Lampung,” *J. Humanipreneur*, vol. 2, no. 2, pp. 1–9, Aug. 2023, doi: 10.53091/hum.v2i2.37.
- [43] Lilis Darwati and Fitriyani, “ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS),” vol. 12, Jan. 2022.
- [44] M. Makbul, “Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian,” *Open Science Framework*, preprint, Jun. 2021. doi: 10.31219/osf.io/svu73.
- [45] A. Milano, A. Sutardjo, and R. Hadya, “PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN BAJU BATIK DI TOKO ‘FLORENSIA’ KOTA SAWAHLUNTO,” vol. 3, no. 1, 2021.
- [46] S. Ono, “Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation,” *J. Keterampilan Fis.*, vol. 5, no. 1, pp. 55–61, May 2020, doi: 10.37341/jkf.v5i1.167.
- [47] R. Ardista, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor,” *PARAMETER*, vol. 6, no. 1, pp. 38–49, Jul. 2021, doi: 10.37751/parameter.v6i1.160.
- [48] R. Hidayatullah, “JURUSAN EKONOMI SYARIAH FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TAHUN 2023”.
- [49] M. Rinaldi and M. N. Prayudyanto, “PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN BUS TRANSJABODETABEK DENGAN METODE UJI ASUMSI KLASIK DAN UJI REGRESI LINEAR BERGANDA,” vol. 1, no. 1, 2021.
- [50] A. Pramono, T. J. L. Tama, and T. Waluyo, “ANALISIS ARUS TIGA FASA DAYA 197 KVA DENGAN MENGGUNAKAN METODE UJI NORMALITAS KOLMOGOROV-SMIRNOV,” *J. Resist. Rekayasa Sist. Komput.*, vol. 4, no. 2, pp. 213–216, Oct. 2021, doi: 10.31598/jurnalresistor.v4i2.696.
- [51] A. S. Permadi, “PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP MOTIVASI BELAJAR The Effect of Information Technology Utilization and Communication on Study,” Dec. 2020.
- [52] R. I. Sri Setiawati, “ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR FUNDAMENTAL KINERJA BANK DAN MAKRO EKONOMI TERHADAP STABILITAS PERBANKAN DI INDONESIA,” *J. Ilm. Bisnis Dan Ekon. Asia*, vol. 14, no. 2, pp. 123–132, Aug. 2020, doi: 10.32812/jibeka.v14i2.194.
- [53] Hikmah and E. Arifatul, “PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. JALAK JAYA ABADI KABUH JOMBANG SKRIPSI,” 2023.
- [54] A. A.-F. Nur Wahyudin, A. Primajaya, and A. S. Y. Irawan, “Penerapan Algoritma Regresi Linear Berganda Pada Estimasi Penjualan Mobil Astra Isuzu,” *Techno.Com*, vol. 19, no. 4, pp. 364–374, Nov. 2020, doi: 10.33633/tc.v19i4.3834.

- [55] Rikky, E. Susanto, H. Nazmi, and C. Wijaya, "PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. KEDAUNG MEDAN INDUSTRIAL," vol. 6, Dec. 2020.
- [56] D. Kurniawati and R. K. Judisseno, "PENGUNAAN SKALA LIKERT UNTUK MENGANALISA EFEKTIVITAS REGISTRASI STAKEHOLDER MEETING: EXHIBITION INDUSTRY 2020".
- [57] R. M. Rafiedhia and K. Kusumahadi, "PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN PURCHASE INTENTION (STUDI KASUS: WEBSITE SHOPEE.CO.ID TAHUN 2021)," Dec. 2021.
- [58] Azizatul Farhaini, Bayu Karunia Putra, and Dinatul Aini, "Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Halodoc di Kota Mataram".
- [59] Anisa Anwar, Ike Rachmawati, and Tuah Nur, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERUMDA AIR MINUM TIRTA BUMI WIBAWA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN," *J. Governansi*, vol. 9, no. 1, pp. 7–17, Apr. 2023, doi: 10.30997/jgs.v9i1.5462.
- [60] Katarzyna Antosz, Jose Machado, Dariusz Mazurkiewicz, Dario Antonelli, and Filomena Soares, "Systems Engineering: Availability and Reliability," *Appl. Sci.*, vol. 12, no. 5, p. 2504, Feb. 2022, doi: 10.3390/app12052504.
- [61] D. F. & A. Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish, 2019.
- [62] Annisa Octa Anjalika, Rekho Adriadi, and Titi Darmi, "Analisis Sistem Informasi Pelayanan Publik pada Sistem Komputerisasi Tenaga Kerja Luar Negeri (SISKOTKLN) di Kabupaten Kepahiang," *J. Manaj. Dan Ilmu Adm. Publik JMIAP*, vol. 6, no. 1, pp. 17–26, Mar. 2024, doi: 10.24036/jmiap.v6i1.675.
- [63] 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," *J. Inform. Dan Rekayasa Komputer JAKAKOM*, vol. 3, no. 2, pp. 560–569, Sep. 2023, doi: 10.33998/jakakom.2023.3.2.849.
- [64] Bahtiar Permana and Pepi Zulvia, "Peninjauan E-Service Quality Aplikasi PosAja Menggunakan Customer Satisfaction Indeks (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : PT. POS INDONESIA)," 2023.
- [65] 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)," 2021.
- [66] Bernadeta Asri Rejeki Tulodo and Achmad Solichin, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI CARE DALAM UPAYA PENINGKATAN KINERJA

- KARYAWAN(Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.),” *JRMSI - J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, 2019.
- [67] M. I. Rosyid and M. Ariyanty, “PENGARUH E-SERVQUAL DAN KEPUASAN PENGGUNA MOBILE BANKING (M- BANKING) TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK BCA DI BANDUNG,” Dec. 2019.
- [68] N. Kamisa, A. D. Putri, and D. Novita, “PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW DAN ONLINE CUSTOMER RATING TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN (Studi kasus: Pengguna Shopee di Bandar Lampung),” *J. Econ. Bus.*, vol. 2, no. 1, pp. 21–29, May 2022, doi: 10.33365/jeb.v2i1.83.
- [69] R. Slamet and S. Wahyuningsih, “VALIDITAS DAN RELIABILITAS TERHADAP INSTRUMEN KEPUASAN KERJA,” 2022.
- [70] D. M. M.Pd, D. W. K. M.Si, K. M.M S. Pd, D. I. S. M.Pd, and drh Y. A. M.Si, *Analisis Jalur dan Aplikasi SPSS Versi 25: Edisi Kedua*. Merdeka Kreasi Group, 2023.
- [71] Kaderi and Hidayat, “PENGARUH DISCOVERY LEARNING MODEL TERHADAP HASIL BELAJAR SISWA KELAS IV SD NEGERI RAMPAH,” vol. 7, Jan. 2024.
- [72] B. Bado, M. Hasan, and A. Isma, “Pengaruh Pemanfaatan Media Sosial dan Kreativitas Terhadap Modal Sosial Untuk Keberlanjutan Usaha Umkm Milenial,” vol. 7, 2023.
- [73] P. A. Lestari, I. N. P. Yasa, and N. T. Herawati, “MOTIVASI KARIR DAN MOTIVASI KUALITAS TERHADAP MINAT MAHASISWA JURUSAN AKUNTANSI PROGRAM S1 UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA UNTUK MENGIKUTI BREVET PAJAK,” vol. 10, no. 2, 2019.