

DAFTAR PUSTAKA

- [1] nurhalisa sakir, joy nashar utama jaya, and nuorma wahyuni wahyuni, “Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan,” Apr. 2022.
- [2] K. Nugroho, “MODEL ANALISIS PREDIKSI MENGGUNAKAN METODE FUZZY TIME SERIES,” Mar. 2016.
- [3] 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.
- [4] I. G. N. Suteja, “Analisis Kinerja Keuangan dengan Metode Altman Z-Score Pada PT Ace Hardware Indonesia Tbk,” no. 1, 2018.
- [5] D. Putri Sekti Ari and L. Hanum, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WEBSITE DJP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MODIFIKASI E GOVQUAL,” *Profit*, vol. 15, no. 01, pp. 104–111, Jan. 2021.
- [6] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, “PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) UNTUK PENINGKATAN

KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN,” *OPSI*, vol. 12, no. 1, p. 1, Jun. 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.

- [7] I. Setyaningsih, “ANALISIS KUALITAS LULUSAN BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN,” *J. Ilm. Tek. Ind.*, vol. 12, no. 1, 2013.
- [8] M. S. Novendri, A. Saputra, and C. E. Firman, “APLIKASI INVENTARIS BARANG PADA MTS NURUL ISLAM DUMAI MENGGUNAKAN PHP DAN MYSQL,” vol. 10, 2019.
- [9] T. A. Kinaswara, N. R. Hidayati, and F. Nugrahanti, “Rancang Bangun Aplikasi Inventaris Berbasis Website Pada Kelurahan Bantengan,” 2019.
- [10] A. Juansyah, “Pembangunan Aplikasi Child Tracker Berbasis Assisted-Global Positioning System (A-GPS) Dengan Platform Android,” vol. 1, 2015.
- [11] A. Hilmawan and H. B. Yanti, “FAKTOR DETERMINAN LOYALITAS PELANGGAN STUDI PADA BANK DIGITAL SEABANK,” *J. Ekon. Trisakti*, vol. 3, no. 2, pp. 2831–2840, Aug. 2023, doi: 10.25105/jet.v3i2.16981.
- [12] M. A. Algiffary and T. Sutabri, “ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN E-LAPKIN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL PADA PEMERINTAH KOTA PALEMBANG,” vol. 5, no. 1, 2023.
- [13] D. Winarso, R. Asrianto, and I. Al Rasyid, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENERAPAN LEARNING MANAGEMENT SYSTEM (LMS) UJIAN ONLINE MENGGUNAKAN

METODE E-SERVQUAL,” *J. Softw. Eng. Inf. Syst.*, vol. 2, no. 1, Dec. 2021, doi: 10.37859/seis.v2i1.3285.

- [14] R. R. Prakasa, E. Y. Adiman, and B. H. R. Putra, “OPTIMALISASI PEMBELAJARAN ANALISIS PEMODELAN BANGKITAN PERJALANAN MENGGUNAKAN APLIKASI SPSS,” *SELAPARANG J. Pengabd. Masy. Berkemajuan*, vol. 7, no. 1, p. 143, Mar. 2023, doi: 10.31764/jpmb.v7i1.13095.
- [15] D. Taluke, R. S. M. Lakat, and A. Sembel, “ANALISIS PREFERENSI MASYARAKAT DALAM PENGELOLAAN EKOSISTEM MANGROVE DI PESISIR PANTAI KECAMATAN LOLODA KABUPATEN HALMAHERA BARAT,” *J. Perenc. Wil. Dan Kota*, vol. 6, no. 2, 2019.
- [16] S. Syofian, T. Setiyaningsih, and N. Syamsiah, “OTOMATISASI METODE PENELITIAN SKALA LIKERT BERBASIS,” 2015.
- [17] S. Ningsih and H. H. Dukalang, “Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analsis Regresi Linier Berganda,” *Jambura J. Math.*, vol. 1, no. 1, pp. 43–53, Jan. 2019, doi: 10.34312/jjom.v1i1.1742.
- [18] N. K. Afkarina, A. W. Widodo, and M. T. Furqon, “Implementasi Regresi Linier Berganda Untuk Prediksi Jumlah Peminat Mata Kuliah Pilihan,” 2019.
- [19] P. Purwadi, P. S. Ramadhan, and N. Safitri, “Penerapan Data Mining Untuk Mengestimasi Laju Pertumbuhan Penduduk Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda Pada BPS Deli Serdang,” *J. SAINTIKOM J. Sains Manaj.*

Inform. Dan Komput., vol. 18, no. 1, p. 55, Feb. 2019, doi: 10.53513/jis.v18i1.104.

- [20] M. I. Rosyid and M. Ariyanty, "PENGARUH E-SERVQUAL DAN KEPUASAN PENGGUNA MOBILE BANKING (M- BANKING) TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK BCA DI BANDUNG," 2019.
- [21] G. Wand, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN KONSEP ELECTRONIC SERVICE QUALITY (STUDI KASUS PADA APLIKASI LIVIN BY MANDIRI)," 2021.
- [22] O. M. Trisnawati and S. Fahmi, "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang)," *J. Manaj. Dan Bisnis Indones.*, vol. 4, no. 2, pp. 174–184, Feb. 2017, doi: 10.31843/jmbi.v4i2.116.
- [23] P. R. Damayanti and G. S. Palupi, "Penerapan Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Analisis Kualitas Layanan Transfer Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo," vol. 04, no. 03, 2023.
- [24] 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 J.*, vol. 6, Dec. 2020, doi: 10.31154/cogito.v6i2.277.229-238.

- [25] N. A. B. Yulianto, M. Maskan, and A. Utaminingsih, *Metodelogi Penelitian Bisni*. Polinema Press, 2018.
- [26] H. Retnawati, “Teknik Pengambilan Sampel,” 2017.
- [27] N. F. Amin, S. Garancang, and K. Abunawas, “KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN”.
- [28] D. Firmansyah and Dede, “Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review,” *J. Ilm. Pendidik. Holistik JIPH*, vol. 1, no. 2, pp. 85–114, Aug. 2022, doi: 10.55927/jiph.v1i2.937.
- [29] Dr. I. Michali, METODE PENELITIAN KUANTITATIF. 2021.
- [30] P. Marsya Tamara, Dr. Ir. H. Amani, M, SC M,B.A, and W. Tripiawan ST., M.T, “ANALISIS ATRIBUT KEBUTUHAN LAYANAN ONLINE PADA OPEN LIBRARY UNIVERSITAS TELKOM DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN MODEL KANO,” *E-Proceeding Eng.*, vol. 6, 2019.
- [31] H. N. Fidia and T. D. Harsoyo, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI GOJEK,” *J. Perilaku Dan Strategi Bisnis*, vol. 10, 2022.
- [32] P. G. E. Deo and R. Sanjaya, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN LAZADA DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN IPA,” vol. 2, no. 1, 2017.
- [33] 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.
- [34] A. A. S. Maharani, I. P. A. Swastika, and S. Primakara, “Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik (E- SERVQUAL): Berfokus pada Website ZuBlu,” vol. 12, 2023.
- [35] 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.
- [36] T. Tugiman, H. Herman, and A. Yudhana, “UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER MODEL UTAUT UNTUK EVALUASI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE RUMAH SAKIT,” *JATISI J. Tek. Inform. Dan Sist. Inf.*, vol. 9, no. 2, pp. 1621–1630, Jun. 2022, doi: 10.35957/jatisi.v9i2.2227.
- [37] U. Usmani, “PENGUJIAN PERSYARATAN ANALISIS (UJI HOMOGENITAS DAN UJI NORMALITAS),” *Inov. Pendidik.*, vol. 7, no. 1, Nov. 2020, doi: 10.31869/ip.v7i1.2281.
- [38] A. Tri Basuki, “UJI MULTIKOLINEARITAS DAN PERBAIKAN MULTIKOLINEARITAS”.
- [39] M. R. Aditya, “PENGARUH PEMBIAYAAN MUDHARABAH DAN PEMBIAYAAN MUSYARAKAH TERHADAP TINGKAT PROFITABILITAS BANK UMUM SYARIAH PERIODE 2010-2014”.
- [40] B. A. Wisudaningsi, I. Arofah, and K. A. Belang, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP

KEPUASAN KONSUMEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA,” *STATMAT J. Stat. DAN*
Mat., vol. 1, no. 1, Feb. 2019, doi: 10.32493/sm.v1i1.2377.

