

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Septiani Yuni, Arriabe Edo, Diansyah Risnal. "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual" Jurnal teknologi dan Open Source, Vol. 3 No. 1 (2020): 133
- [2] Ramadhanty Erina Rizky, Wulandari Sari, Kusmayanti Ima Normalia. "Analisis Kebutuhan Penggunaan E-Commerce Cotton.Go Menggunakan Integrasi E-Servqual Dan Model Kano (Studi Kasus Pada Pelanggan Cotton.Go Di Kota Bandung)" e-proceeding of engineering, Vol. 7, No. 2 (2020): 5083
- [3] Muslihudin Muhamad, oktafianto. 2016. Analisis dan perancangan sistem operasi menggunakan model terstruktur dan UML. Lampung: andi.
- [4] Mulyani Sri. 2016. Metode analisis dan perancangan sistem. Bandung: abdi sistematika.
- [5] Al-faida Nur. 2023. Metodologi penelitian gizi. Jawa Tengah: Pt Nasya Expanding Management.
- [6] Wangsajaya Yehu, Zarlis Muhammad, Situmorang Zakarias, Wibowo Arief. 2023. Model pengukuran kualitas layanan public dengan indicator presisi polri berbasis kecerdasan buatan. Makasar: nasmedia.
- [7] Bafadhal Aniesa Samira. 2022. Manajemen complain dan kualitas layanan pariwisata. Yogyakarta: Deepublish
- [8] Sa'adah Lailatus. 2020. Kualitas layanan, harga, citra merk serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Jombang: LPPM universitas
- [9] Juriono. 2023. Panduan praktis penggunaan aplikasi hadis. Yogyakarta: Deepublish digital
- [10] Habibi Roni, Karnovi Riki. 2020. Tutorial membuat aplikasi sistem monitoring terhadap job desk operational human capital (OHC). Bandung: Kreatif Industri Nusantara
- [11] Habibi Roni, Putra Ferdy Berliano, Putri Ida Fatrini. 2020. Aplikasi kehadiran dosen menggunakan PHP OOP. Bandung: Kreatif Industri Nusantara.
- [12] Vanesa Devina, Firman, Mesta Hendri Andi. "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA)" Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha, Vol 2 No 1 (2020) : 30
- [13] Nilda Tri Putri, Ph.D. 2022. Manajemen Kualitas Terpadu: Konsep, Alat dan Teknik, Aplikasi. Sidoarjo: Indomedia Pustaka

- [14] Bahrani. 2022. Kualitas Layanan Perguruan Tinggi: Komponen dan Metode. Aceh: Syiah Kuala University
- [15] Suryani. 2021. Customer relationship management dalam riset pemasaran. Banten: Pascal Books.
- [16] Kuryadi, Kushendar Deden Hadi. 2023. Kebijakan dan pelayanan public. Jabar: Adab.
- [17] Darma Budi. 2021. STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R²). Jatim : guepedia.
- [18] Fadila, Rahayu Woro Isti , Saputra M. Harry K. 2020. Penerapan Metode Naive Bayes dan Skala Likert Pada Aplikasi Prediksi Kelulusan Mahasiswa. Bandung : Kreatif industri nusantara.
- [19] Nasution Deivy Zulyanti, Alexandra Cut Meutia, Fitriana Rina. “ANALISIS MINAT PENGUNJUNG YANG BERWISATA KE GALERI NASIONAL INDONESIA” Jurnal Ilmiah Pariwisata, 24 No. 2, (2019): 110
- [20] Soewardikoen Didit Widiatmoko. 2021. Metodologi Penelitian Desain Komunikasi Visual. Yogyakarta : PT KANISIUS
- [21] Nugraha Jefri Putri , Irawan Bambang. 2023. Metodologi penelitian untuk bisnis. Padang: global Eksekutif Teknologi
- [22] Roflin Eddy , Liberty Iche Andriyani , Pariyana. 2021. Populasi, sampel, variabel dalam penelitian kedokteran. Jawa tengah : NEM
- [23] Fauzan Fajar, Mudiantono. “analisis pengaruh nilai pelanggan dan lokasi terhadap minat terus sebagai pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada kost sekitar tembalang dalam empat wilayah”. Journal of management”, 4, Nomor 1, (2015): 5
- [24] Zainah Siti, Hamzah Muhammad Luthfi, Rozanda Nesdi Evrilyan, Salisah Febi Nur. “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Menggunakan Metode E-Servqual Dan Kano” jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi, Vol. 10, No. 2, (2023) : 316-318
- [25] Waliyuddin Yudi, Afdal M., Hamzah Muhammad Luthfi, Fronita Mona. “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode E- Servqual Dan Zone Of Tolerance” Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi Vol. 10 No. 2 (2023) : 579-588
- [26] Tamba Mario, Dr. Jasmir, S.Kom, M.Kom, Agustini Silvia Rianti, S.Pd, M.S.I. “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanja –Belanja Online Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual” Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer, Vol. 3, No. 2 (2023) : 560-569
- [27] Putri Rizka Septiana, Astiti Sarah, Amriza Rona Nisa Sofia. “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd.Id

- Menggunakan Metode E-Servqual” Jurnal Media Informatika Budidarma, Vol. 6, No. 2 (2022) : 1207-1216.
- [28] Cendahani Tinezia Arum, Hamzah Amir, Lestari Uning. “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus: Website Sale Stock Indonesia)” Jurnal SCRIPT Vol. 7 No. 2 (2019)
 - [29] Sabila adinda rizki, kusumaningrum lia. “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Dalam Meningkatkan Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Pelanggan Shopee Di Kota Tangerang 2020)” Jurnal Ilmiah Sekolah Tinggi Teknologi Informasi NIIT, Vol. 16, No.2, (2020) : 72-80
 - [30] Firman Komharudin, Arief, Nurapipah Dina. “Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Metode E-Servqual Untuk Mengetahui Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Pada Masyarakat Kota Sukabumi” Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan Vol 4 No 2 (2021) : 464-474
 - [31] Pranitasari Diah, Sidqi Ahmad Nurafif, “Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius” Jurnal Akuntansi dan Manajemen, Vol. 18 No. 2 (2021) : 12-31
 - [32] Dianawati Altatit, Nabila Putri, Ariyani Ria. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Shopee Pada Mahasiswa Stie Gici” Jurnal GICI Keuangan dan Bisnis, Vol.14 No.1 (2022) : 132-142
 - [33] Akbar Asogi. “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Shopee” Scientium Management Review, Vol. 1 No. 2 (2022) : 9-16
 - [34] Sholikah Hesti, Iriananda Syahroni Wahyu. “Analisis Kepuasan Pelanggan Travel Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality” Journal of Information Technology and Computer Science. Vol. 2 No. 2, (2017) : 70
 - [35] Diana. “Penerapan Metode E-Servqual Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi” Jurnal Ilmiah MATRIK Vol.17 No.1, (2015) : 46
 - [36] Septiani Yuni, Arribe Edo, Diansyah Risnal. “Analisis Kualitas Layanan Sistem informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan pengguna menggunakan Metode Sevqual” Jurnal Teknologi Dan Open Source VOL. 3 No. 1, (2020) : 135
 - [37] Dewi Marylda Salma Wajendra, Nabila Salma, Hilaly Salwa Ghaliyah. “Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Portal Layanan Mahasiswa (POLAM) Menggunakan Metode Servqual” jurnal teknologi dan sistem informasi. Vol. 4 No. 2, (2023) : 202-203

- [38] Miftahul Jannah, Dedy Agung Prabowo, Resad Setyadi. “Analisis Kualitas Layanan Pada Perusahaan Jasa Travel Agent Berbasis E-Commerce Dengan Metode E-Servqual Dan Quality Function Deployment” jurnal seminar nasional informatika. Vol.01 No.01, (2023) : 761