

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. N. Putra, “Pengaruh kepuasan terhadap game, identifikasi nilai terhadap niat beli game items ML,” *Univ. Airlangga*, pp. 1–15, 2020.
- [2] R. Kaban, F. Syahputra, and F. Fajrillah, “Perancangan Game RPG (Role Playing Game) ‘Nusantara Darkness Rises,’” *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 2, no. 4, pp. 235–246, 2021, doi: 10.47065/josh.v2i4.780.
- [3] World Health Organization; London School of Hygiene and Tropical Medicine, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Online di Kota Makassar,” *BMC Public Health*, vol. 5, no. 1, pp. 1–8, 2017, [Online]. Available: <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/19013/>
- [4] I. C. Poceratu and N. E. Maitimu, “Aplikasi Metode Service Quality Dalam Menganalisis Kualitas Pelayanan Pt. Pln (Persero) Pltd Poka Ambon,” *ALE Proceeding*, vol. 5, pp. 121–128, 2022, doi: 10.30598/ale.5.2022.121-128.
- [5] A. K. Nugroho and P. K. Sari, “Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 3, no. 3, pp. 2930–2937, 2016.
- [6] A. D. Praba, “Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan EUCS dan Model Delone and McLean,” *IJSE – Indones. J. Softw. Eng. Implementasi*, vol. 4, no. 2, pp. 6–13, 2018, [Online]. Available: <https://ijse.web.id/jurnal/index.php/ijse/article/view/77/77>
- [7] M. Ernawati, E. H. Hermaliani, and D. N. Sulistyowati, “Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile,” *J. IKRA-ITH Inform.*, vol. 5, no. 18, pp. 58–67, 2020.
- [8] W. Purnomo and D. Riandadari, “Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik,” *J. Tek. Mesin*, vol. 03, no. 3, pp. 54–63, 2015.
- [9] M. Angela, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GAME HONKAI IMPACT DENGAN MENGGUNAKAN METODE,” 2023.
- [10] C. Angelia, F. A. M. Hutabarat, N. Nugroho, Supriyanto, and F. Sulaiman, “Kualitas Produk Dan Customer Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Melakukan Pembelian Item Pada Game Genshin Impact,” *Escaf*, no. September 2021, pp. 142–148, 2022.
- [11] R. Stighfarrinata and F. Ashari, “Integrasi Servqual, Kano dan QFD untuk Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Demi Tercapainya Kepuasan Pelanggan PT. Kharisma Sejahtera Daihatsu Cabang Bojonegoro,” *J. Manaj. dan Inov.*, vol. 5, no. 1, pp. 65–79, 2022, doi: 10.15642/manova.v5i1.765.

- [12] T. Simatupang, "Peningkatan Kemampuan Analisis pada Mata Pelajaran Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan dengan Menerapkan Model Pembelajaran Kooperatif Picture and Picture," *J. Educ.*, vol. 3, no. 01, pp. 163–176, 2021, doi: 10.31004/joe.v3i01.356.
- [13] M. I. Hidayatullah, S. Hamza, and E. Gunawan, "Analisis User Experience Terhadap Website Progrez.Cloud Dengan Metode Usability Testing," *J. Ilm. Pendidik. Teknol. Inf.*, vol. 6, no. 2, pp. 557–565, 2022.
- [14] F. S. Yelvita, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE PELAYANAN PELANGGAN TELEKOMUNIKASI MENGGUNAKAN METODE END- USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)," *γ7κ7*, no. 8.5.2017, pp. 2003–2005, 2022.
- [15] M. D. D. Akhmadi and E. Martini, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi Ovo," *J. Mitra Manaj.*, vol. 4, no. 5, pp. 708–720, 2020, doi: 10.52160/ejmm.v4i5.385.
- [16] S. Sukatmi, "Aplikasi Absensi Siswa Berbasis Web Dengan Dukungan Sms Gateway Pada Smk Kridawisata Bandar Lampung," *J. Inf. dan Komput.*, vol. 6, no. 1, pp. 20–29, 2018, doi: 10.35959/jik.v6i1.58.
- [17] A. Budi Arief, "Aplikasi M-Commerce Berbasis Android Pada Toko 'Fani Bags,'" *J. Sisfokom (Sistem Inf. dan Komputer)*, vol. 3, no. 2, pp. 2–5, 2014, doi: 10.32736/sisfokom.v3i2.118.
- [18] Y. F. Rompas, J. D. Zakarias, and E. J. R. Kawung, "Pengaruh Game Online Terhadap Interaksi Sosial Di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi," *J. Ilm. Soc.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–11, 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnalilmiahsociety/article/view/45336>
- [19] L. Yeremia, D. Pangau, S. Tangkawarouw, G. Kaunang, and A. S. M. Lumenta, "Game Based Education : Pengenalan Peristiwa Sejarah Permesta di Minahasa," *J. Tek. Inform.*, vol. 14, no. 2, pp. 203–208, 2019, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/informatika/article/view/23995>
- [20] I. I. Purnomo, "Aplikasi Game Edukasi Lingkungan Agen P Vs Sampah Berbasis Android Menggunakan Construct 2," *Technol. J. Ilm.*, vol. 11, no. 2, p. 86, 2020, doi: 10.31602/tji.v11i2.2784.
- [21] A. D. Wulandari, "Game Edukatif Sejarah Komputer Menggunakan Role Playing Game (RPG) MAKER XP Sebagai Media Pembelajaran di SMP Negeri 2 Kalibawang," *Univ. Negeri Yogyakarta*, vol. Unknown, no. Unknown, pp. 1–18, 2015, [Online]. Available: http://www.dt.co.kr/contents.html?article_no=2012071302010531749001
- [22] M. Tarigan and R. Ramadhan, "Implementasi Fitur Virtual Assistance Pada Layanan Live Chat di PT. Garena Indonesia," *Bit (Fakultas Teknol. Inf. Univ. Budi Luhur)*, vol. 17, no. 2, pp. 40–44, 2020, doi: 10.36080/bit.v17i2.1281.

- [23] Y. Mahyudi, "Strategi Komunikasi Pemasaran Game Online Pt. Garena Indonesia Dalam Meningkatkan Jumlah Konsumen Di Kota Pekanbaru," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2016.
- [24] D. P. Kesuma, "Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual," *Semin. Nas. Inform.*, pp. 178–181, 2017.
- [25] Y. Penilasari and J. Nugraha, "Penggunaan Servqual dalam Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi di Kecamatan Gayungan Surabaya," *J. Pendidik. Ekon.*, vol. 15, no. 2, pp. 207–220, 2021, doi: 10.19184/jpe.v15i2.24624.
- [26] B. Prasetyo, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Keamanan Pada Twitter Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode Servqual," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2018, [Online]. Available: [http://repository.unama.ac.id/1019/2/BAB II.pdf](http://repository.unama.ac.id/1019/2/BAB%20II.pdf)
- [27] K. Jiwantara, A. Sutrisno, and J. S. C. Neyland, "Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara," *Jur. Mesin Fak. Tek. Univ. Sam Ratulangi Manad.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–11, 2012.
- [28] A. Saryoko, M. Badrul, K. Kunci, and T. Kepuasan, "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembelian Tiket Kereta Api Secara Online," *J. Ind. Serv.*, vol. 3, no. 8, pp. 162–167, 1254.
- [29] C. Tanuwijaya and H. Tannady, "Evaluasi Produk dan Pelayanan di Toko Buku Gramedia Emporium Pluit Mall Jakarta Utara Menggunakan Service Quality," *Semin. Nas. Sains dan Teknol. Inf.*, pp. 25–28, 2019, [Online]. Available: <https://www.prosiding.seminar-id.com/index.php/sensasi/article/view/260/253>
- [30] Z. Mariska and M. Shihab, "Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Hotel dan Dampaknya Terhadap Behaviour Intention (Studi Kasus Pada Hotel Aston Kuningan Suites-Jakarta)," *J. Manaj. Dan Bisnis Sriwij.*, vol. 14, no. 2, pp. 217–234, 2016.
- [31] R. Novita and W. M. Egusti, "Penerapan Metode Servqual Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Pengarsipan," vol. 12, no. November, pp. 2579–5406, 2019.
- [32] S. S. Yuniar, S. Arijanto, and G. P. Liansari, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X*," *J. Online Inst. Teknol. Nas.*, vol. 02, no. 02, pp. 98–109, 2014, [Online]. Available: <https://ejurnal.itenas.ac.id/rekaintegra/article>
- [33] Erdiansyah, "PENGARUH DISIPLIN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA CV PATAKARAN PALEMBANG," vol. 1, pp. 93–108, 2016.
- [34] D. Taluke, R. S. M. Lakat, A. Sembel, E. Mangrove, and M. Bahwa, "Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove

Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat,” *Spasial*, vol. 6, no. 2, pp. 531–540, 2019.

- [35] A. S. Eka Putra, “Pengaruh Kompetensi Dan Integritas Terhadap Kinerja Perangkat Desa,” *JESS (Journal Educ. Soc. Sci.)*, vol. 5, no. 1, p. 24, 2021, doi: 10.24036/jess.v5i1.314.
- [36] N. F. Amin, S. Garancang, and K. Abunawas, “Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian,” *J. Pilar*, vol. 14, no. 1, pp. 15–31, 2023.
- [37] M. Ningtyas, “Pengaruh Pendekatan Keterampilan Taktis Terhadap Ketepatan Smash Bulutangkis Di SMA Muhammadiyah 1 Kota Pontianak,” *Bintang J. Pendidik. dan Sains*, vol. 1, no. 3, pp. 32–41, 2014, [Online]. Available: <https://www.ejournal.stitpn.ac.id/index.php/bintang/article/view/716/476>
- [38] Fabiana Meijon Fadul, “Pengertian Sampel Menurut Sugiyono,” no. 2020, pp. 43–54, 2019.
- [39] H. Utarsih, I. Rezana, and I. Anjani, “Pengaruh Brand Trust Dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Pada Produk Sabun Mandi Cair Lifebuoy Di Bandung,” *J. Indones. Membangun*, vol. 19, no. 2, pp. 115–129, 2020.
- [40] M. Robi, D. Kusnandar, and E. Sulistianingsih, “PENERAPAN STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM) UNTUK ANALISIS KOMPETENSI ALUMNI,” vol. 6, no. 02, pp. 113–120, 2017.
- [41] D. A. Megawaty and E. Setiawan, “Analisis Perbandingan Social Commerce,” *J. Teknoinfo*, vol. 11, no. 1, pp. 1–4, 2017.
- [42] Z. Hamidiana, C. Meidiana, and H. Suwasono, “Model Struktural Partial Least Square Karakteristik Masyarakat Terhadap Kuantitas dan Kualitas Mata Air (Studi Kasus Desa Gunungsari Kota Batu),” *J-Pal*, vol. 7, no. 1, pp. 60–67, 2016.
- [43] A. Muhson, “Analisis Statistik Dengan SmartPLS,” *Univ. Negeri Yogyakarta*, pp. 1–34, 2022.
- [44] M. Huda, “ANALISIS USER EXPERIENCE PADA GAME MOBILE LEGEND VERSI 1.4.14.4454 DENGAN MENGGUNAKAN GAME-DESIGN FACTOR QUESTIONNAIRE,” vol. 8, no. 1, pp. 25–34, 2020.
- [45] G. A. Purnomo, “ANALISA KEPUASAN PENGGUNA GAME ONLINE PUBG MOBILE MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN,” 2020.
- [46] G. Pandusarani, A. H. Brata, and E. M. A. Jonemaro, “Analisis User Experience Pada Game CS:GO dengan Menggunakan Metode Cognitive Walkthrough dan Metode Heuristic Evaluation,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 3, pp. 940–950, 2018, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [47] alfi nurfitriya and tri cahyo Kusumandyoko, “Analisis User Experience

Pada Game Among Us Dengan Menggunakan Game-Design Factors Questionnaire,” *Anal. User Exp. Pada Game Among Us Dengan Menggunakan Game-Design Factors Quest.*, vol. 2, no. 3, pp. 148–162, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JDKV/>

- [48] khoerul ummah, *ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI INTENSI BERMAIN GAME AR BERBASIS LOKASI DENGAN TEORI USES & GRATIFICATIONS (STUDI KASUS: POKEMON GO)*, no. 8.5.2017. 2022.
- [49] P. G. E. Deo, R. Sanjaya, and Linda, “Analisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan Ipa,” *J. Account. Bus. Stud.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–19, 2017.
- [50] B. S. Silalahi and F. J. Kaunang, “Analisis Service Quality pada Aplikasi DANA berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan di Daerah Bandung Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano,” *TeIKa*, vol. 12, no. 02, pp. 121–133, 2022, doi: 10.36342/teika.v12i02.2957.
- [51] L. Lusiana, S. Pasda, M. Mustari, M. I. S. Ahmad, and M. Hasan, “Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike,” *JEKPEND J. Ekon. dan Pendidik.*, vol. 3, no. 2, p. 34, 2020, doi: 10.26858/jekpend.v3i2.14307.
- [52] R. Noviyanti, “FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KOMPETENSI NELAYAN DI TELUK BANTEN: MENGGUNAKAN PARTIAL LEAST SQUARE- STRUCTURAL EQUATION MODELLING (PLS-SEM) Factors Influencing to The Fisherman ’ s Competency in Banten Bay Using Partial Least Square-Structural Equation Mode,” vol. 10, no. 1, pp. 33–44, 2019.
- [53] Irwan and K. Adam, “METODE PARTIAL LEAST SQUARE (PLS) DAN TERAPANNYA (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan PDAM Unit Camming Kab. Bone),” *J. Teknosains UIn*, pp. 53–68, 2015.
- [54] D. B. Aristanto, “PENGARUH KNOWLEDGE SHARING TERHADAP INDIVIDUAL INNOVATION CAPABILITY DAN KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT INDUK PEMBANGUNAN SULAWESI BAGIAN UTARA),” *J. EMBA*, vol. 5, no. 2, pp. 1539–1545, 2017.
- [55] Assegaff Setiawan, “Pengaruh Trust (Kepercayaan) dan Online Shopping Experiences (Pengalaman Berbelanja Online) terhadap Perilaku Konsumen dalam Berbelanja Online: Prespektif Konsumen di Indonesia,” *J. Apl. Manaj.*, vol. 13, no. 3, pp. 463–473, 2015.
- [56] L. P. D. S. Handayani, “PENGARUH KEBIJAKAN PEMERIKSAAN, KEBIJAKAN AKSES INFORMASI KEUANGAN DAN FORENSIK DIGITAL TERHADAP KUALITAS PEMERIKSAAN PAJAK,” *J. Ilm. Indones.*, vol. 6, no. 3, pp. 1260–1272.
- [57] I. Kusna and E. Setijani, “Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan, Growth Opportunity Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Struktur Modal Dan Nilai

- Perusahaan,” *J. Manaj. Dan Kewirausahaan*, vol. 6, no. 1, pp. 93–102, 2018, doi: 10.26905/jmdk.v6i1.2155.
- [58] A. Perdian, “Model Partisipasi Kontraktor Skala Kecil Dalam Pelelangan,” *J. Media Tek. Sipil*, vol. 15, no. 1, p. 1, 2017, doi: 10.22219/jmts.v15i1.4488.
- [59] F. A. Tito and M. Fatoni, “Minat Beli Pakaian Olahraga Ditinjau Dari Celebrity Endorsement Instagram,” *Jambura Heal. Sport J.*, vol. 5, no. 1, pp. 19–27, 2023, doi: 10.37311/jhsj.v5i1.16848.
- [60] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru),” *J. Teknol. dan Open Source*, vol. 3, no. 3, pp. 131–143, 2020.
- [61] F. R. Wilujeng, G. D. Rembulan, D. Andreas, and H. Tannady, “Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA,” *Pros. Semin. Nas. Sains dan Teknol.*, pp. 1–9, 2019.
- [62] Purwohandoko Purwohandoko, “Pengaruh Tangible Resource Perusahaan Terhadap Kinerja Perusahaan Air Minum dalam Kemasan (AMDK) di Wilayah Sidoarjo, Surabaya & Pasuruan,” *J. Manaj. dan Kewirausahaan*, vol. 11, no. 2, pp. 134–143, 2009, [Online]. Available: <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/17970>
- [63] C. Mahendra, “Analisis Pengaruh Reliability Sistem Informasi Institusi XYZ Terhadap Kinerja Komisi Berbasis Web,” *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 2, pp. 837–847, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i2.943.
- [64] D. P. Mandala, “Uji Kelayakan Sistem Informasi Unit Kesehatan Sekolah Berbasis Website Di Smk Muhammadiyah 1 Bantul Dengan Faktor Kualitas McCall,” *Elinvo (Electronics, Informatics, Vocat. Educ.)*, vol. 2, no. 2, pp. 195–203, 2017, doi: 10.21831/elinvo.v2i2.17314.
- [65] B. S. Putri, L. Kartika, F. Ekonomi, and I. Pertanian, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PERSPEKTIF DOKTER RUMAH SAKIT HERMINA BOGOR,” *Ris. Manaj. dan Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 1–12, 2017.
- [66] H. Y. Langging, A. T. Handayani, and V. D. A. Anggorowati, “Analisis Tingkat Kelayakan Layanan Transportasi Online Khususnya Go-Ride Di Kotamadya Yogyakarta,” *Equilib*, vol. 01, no. 02, pp. 99–106, 2020, [Online]. Available: <https://journal.itny.ac.id/index.php/equilib/article/view/1934>

- [67] J. Yusuf Sukman, "PENGARUH KARAKTERISTIK PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENERAPAN ASSURANCE LAPORAN KEBERLANJUTAN (Studi Empiris pada Perusahaan yang Menerbitkan Laporan Keberlanjutan dan Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2012 – 2014)," *J. uniska*, vol. 4, no. 01, pp. 9–15, 2017.
- [68] Elisa Tjondro, "Pengaruh Level of Assurance, Reputasi Kantor Akuntan Publik, Struktur Modal Calon Debitur, Dan Ukuran Bank Terhadap Keputusan Pemberian Kredit Bank Di Indonesia," *J. Akunt. dan Keuang.*, vol. 9, no. 2, pp. 52–64, 2007, [Online]. Available: <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/aku/article/view/16816>
- [69] E. Gunawan, G. O. Sebastian, and A. Harianto, "Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap Di Empat Virtual Hotel Operator Di Surabaya," *J. Indones. Tour. Hosp. Recreat.*, vol. 2, no. 2, pp. 145–153, 2019, doi: 10.17509/jithor.v2i2.20981.
- [70] D. Sinulingga, S. Safwati, and ..., "Hubungan Antara Kualitas Layanan Paramedik Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tanah Luas Aceh Utara Tahun 2019," *J. Inov. ...*, vol. 1, no. 2, pp. 1–7, 2020.