

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Alifah, “KAJIAN EFEKTIVITAS PENERAPAN E-LIBRARY : STUDI KASUS PERPUSTAKAAN NASIONAL RI,” *Fakt. Exacta*, vol. 9, no. 3, pp. 247–256, Sep. 2016, doi: 10.30998/FAKTOREXACTA.V9I3.811.
- [2] H. Hartono, “STRATEGI PENGEMBANGAN PERPUSTAKAAN DIGITAL DALAM MEMBANGUN AKSESIBILITAS INFORMASI: Sebuah Kajian Teoritis pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam di Indonesia,” *UNILIB J. Perpust.*, vol. 8, no. 1, pp. 77–91, Dec. 2017, doi: 10.20885/UNILIB.VOL8.ISS1.ART7.
- [3] K. Nugroho, “MODEL ANALISIS PREDIKSI MENGGUNAKAN METODE FUZZY TIME SERIES,” *J. Ilm. Infokam*, vol. 12, no. 1, 2016, Accessed: Dec. 17, 2023. [Online]. Available: <https://amikjtc.com/jurnal/index.php/jurnal/article/view/91>.
- [4] E. Sugiarto and H. Pancastria, “SISTEM PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU (PPDB) ONLINE SMP MUHAMMADIYAH 2 SIDOARJO,” 2015.
- [5] Wi. Wahab, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH INDUSTRI PERBANKAN SYARIAH DI KOTA PEKANBARU WIRDAYANI WAHAB,” 2017.
- [6] A. Jamaludin, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN PADANG SEDERHANA KARAWANG,” *J. Manaj. Bisnis Kreat.*, vol. 4, no. 1, Nov. 2018, doi: 10.36805/MANAJEMEN.V4I1.369.
- [7] R. W. E. Yani *et al.*, “Buku Ajar Praktek Kerja Lapang Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK) - Ristya Widi Endah Yani, Ari Tri Wanodyo Handayani, Kiswaluyo, Hestieyonini Hadnyanawati, Surartono Dwiattmoko, Elyda Akhya Afida Misrohmasari - Google Buku,” 2021. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=A2s8EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA43&dq=Buku+Ajar+prakter+kerja+lapangan+management+pelayanan+kesehatan+\(PKL+MPK\),+JEMBER:+UPT+Penerbitan+dan+Peretakan+Universitas+Jember,+2021.+&ots=Jb2awPObUD&sig=e45bGahjaGyThVTtwGMq](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=A2s8EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA43&dq=Buku+Ajar+prakter+kerja+lapangan+management+pelayanan+kesehatan+(PKL+MPK),+JEMBER:+UPT+Penerbitan+dan+Peretakan+Universitas+Jember,+2021.+&ots=Jb2awPObUD&sig=e45bGahjaGyThVTtwGMq) (accessed Dec. 17, 2023).
- [8] P. Kotler, *Marketing management. 15th edition / Philip Kotler; Kevin Lane Keller*. Pearson Education Limited, 2016.
- [9] L. Yuliana and Z. Mardiyana, “Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan,” *Jambura J. Educ. Manag.*, vol. 53, no. 2, pp. 53–68, Mar. 2021, doi: 10.37411/JJEM.V2I1.526.

- [10] F. Tjiptono, "Service management : mewujudkan layanan prima / Fandy Tjiptono | Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY," 2017. <https://balaiyanpus.jogjaprovo.go.id/opac/detail-opac?id=307748> (accessed Dec. 18, 2023).
- [11] A. R. Saleh, "Pengembangan Perpustakaan Digital," *Tangerang Selatan Univ. Terbuka*, vol. 2, pp. 480 hlm., 21 cm., 2016.
- [12] A. S. Wahyuni and A. O. P. Dewi, "PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP DESAIN ANTARMUKA PENGGUNA (USER INTERFACE) APLIKASI PERPUSTAKAAN DIGITAL 'iJogja' BERBASIS ANDROID," 2019.
- [13] D. N. B. Kusyana and K. A. Pratiwi, "Pengukuran Kualitas Layanan," *Widya Manaj.*, vol. 1, no. 2, pp. 21–39, 2019, [Online]. Available: <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v1i2.354>.
- [14] 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. 1, pp. 122–141, Mar. 2021, doi: 10.51135/PUBLICPOLICY.V2.I1.P122-141.
- [15] P. C. Chesanti and R. Setyorini, "PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE," *J. Penelit. Pendidik.*, vol. 18, no. 1, pp. 10–17, Apr. 2018, doi: 10.17509/JPP.V18I1.11064.
- [16] P. Daryanti,) Muchsin, and S. Shihab, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Konsep E-servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee)," *J. Ilm. Univ. Bakrie*, vol. 2, no. 3, pp. 120–127, Oct. 2019, doi: 10.36782/JEMI.V2I3.1915.
- [17] I. Agustian, H. E. Saputra, and A. Imanda, "PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI PT. JASARAHARJA PUTRA CABANG BENGKULU," *Prof. J. Komun. dan Adm. Publik*, vol. 6, no. 1, Jul. 2019, doi: 10.37676/PROFESSIONAL.V6I1.837.
- [18] Suyono, M. P. Halim, Mukhsin, and P. Akri, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MCDONALD'S PEKANBARU," *Kurs J. Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis*, vol. 5, no. 1, pp. 70–84, Jun. 2020, Accessed: Dec. 17, 2023. [Online]. Available: <https://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/KURS/article/view/730>.

- [19] M. Zaki and Saiman, "Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian," *JIIP - J. Ilm. Ilmu Pendidik.*, vol. 4, no. 2, pp. 115–118, Mar. 2021, doi: 10.54371/JIIP.V4I2.216.
- [20] P. A. Simanjuntak, "PENGARUH ETOS KERJA, KEPUASAN KERJA, SIKAP KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN POLONIA," *Manaj. dan Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 44–85, Mar. 2020, doi: 10.30743/JMB.V2I1.2358.
- [21] O. K. Fadhli and N. D. Pratiwi, "PENGARUH DIGITAL MARKETING, KUALITAS PRODUK, DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN POSKOPI ZIO JOMBANG," *J. Inov. Penelit.*, vol. 2, no. 2, pp. 603–612, Jun. 2021, doi: 10.47492/JIP.V2I2.684.
- [22] M. Pradana and A. Reventiary, "PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPATU MEREK CUSTOMADE (STUDI di MEREK DAGANG CUSTOMADE INDONESIA)," *J. Manaj.*, vol. 6, no. 1, pp. 0–1, Sep. 2016, doi: 10.26460/JM.V6I1.196.
- [23] I. H. handayani, Tri; Handayani, Ita; Iksari, "Buku Statistika Dasar," *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., pp. 5–24, 2019.
- [24] S. Bahrin, S. Alifah, and S. Mulyono, "Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran dan Penjualan Berbasis Object Oriented Programming," *TRANSISTOR Elektro dan Inform.*, vol. 2, no. 2, pp. 81–88, Jul. 2018, doi: 10.30659/EI.2.2.81-88.
- [25] W. Budiaji, "SKALA PENGUKURAN DAN JUMLAH RESPON SKALA LIKERT (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale)," *J. Ilmu Pertan. dan Perikan. Desember*, vol. 2, no. 2, pp. 127–133, 2013, Accessed: Dec. 17, 2023. [Online]. Available: <http://umbidharma.org/jipp>.
- [26] E. Susanti and R. Septrisulviani, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL MEDIA ONLINE KOTA JOGJA.COM TERHADAP PENGGUNA AKHIR MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0," *J. Gaung Inform.*, vol. 11, no. 2, Jul. 2018, Accessed: Dec. 18, 2023. [Online]. Available: <https://jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/GI/article/view/271>.
- [27] W. T. Bhirawa, "Proses Pengolahan Data Dari Model Persamaan Regresi Dengan Menggunakan Statistical Product and Service Solution (SPSS)," 2020.
- [28] R. Nia Rachmadita dan Wibowo Arninputranto, P. Manajemen Bisnis, J.

Teknik Bangunan Kapal, P. Teknik Keselamatan dan Kesehatan Kerja, and J. Teknik Permesinan Kapal, “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, no. 2, pp. 214–225, Dec. 2018, doi: 10.22146/BIP.32602.

- [29] N. Wulandari, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI (WEBSITE) PADA PERPUSTAKAAN UMUM KOTA JAMBI TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL,” Dec. 2022.
- [30] 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. 2, pp. 145–151, Aug. 2021, doi: 10.24014/RMSI.V7I2.13062.
- [31] L. Yuliana *et al.*, “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Alternatif Wilayah Selatan Kota Yogyakarta Dengan Model Servqual,” *Al Maktab.*, vol. 5, no. 2, pp. 118–129, Dec. 2020, doi: 10.29300/MKT.V5I2.3530.
- [32] D. Astuti *et al.*, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL (Studi Kasus: Lejel Home Shopping Pekanbaru),” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 44–49, Feb. 2016, doi: 10.24014/RMSI.V2I1.1784.
- [33] A. Priatna, W. Wahidin, and S. M. Ramli, “Analisis Kepuasan Karyawan dan Pelanggan Aplikasi Gramedia Go Menggunakan Pendekatan Electronic Service Quality (E-Servqual),” 2021, Accessed: Dec. 17, 2023. [Online]. Available: <https://e-journal.rosma.ac.id/index.php/inotek/article/view/127/154>.
- [34] M. Tamba, S. R. Agustini, and S. K. M. K. Dr. Jasmir, “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.
- [35] M. Wijaksana and P. Putra, “PENGUNAAN METODE KANO SEBAGAI ANALISIS E-SERVQUAL PADA WEBSITE WWW.SIAKADU.AC.ID (STUDI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA),” *J. Ilmu Manaj.*, vol. 7, 2019.
- [36] M. A. Algiffary and T. Sutabri, “ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN E-LAPKIN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL

PADA PEMERINTAH KOTA PALEMBANG,” *J. RESTIKOM Ris. Tek. Inform. dan Komput.*, vol. 5, no. 1, pp. 21–31, Apr. 2023, Accessed: Dec. 17, 2023. [Online]. Available: <https://restikom.nusaputra.ac.id/article/view/119>.

- [37] I. Al Rasyid, D. Winarso, R. Asrianto, S. Informasi, D. Universitas, and M. Riau, “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, pp. 80–85, Jan. 2022, doi: 10.37859/SEIS.V2I1.3285.
- [38] P. D. Sugiyono, “Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,” 2013.
- [39] A. T. Liem, I. Reghuella Chrisanti, A. Sandag, D. Divakara, and P. Purwadaria, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual,” *CogITO Smart J.*, vol. 6, no. 2, pp. 229–238, Dec. 2020, doi: 10.31154/COGITO.V6I2.277.229-238.
- [40] F. T. & G. Chandra, “Service Quality dan Satisfaction (Edisi 4),” 2016, Accessed: Dec. 18, 2023. [Online]. Available: [//elibrary.stia-lk-dumai.ac.id/index.php?p=show_detail&id=2262](http://elibrary.stia-lk-dumai.ac.id/index.php?p=show_detail&id=2262).
- [41] M. A. A. Singaraj *et al.*, “SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS Chief Editor Editor EDITORIAL ADVISORS SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS A Kowsalya 2,” 2019, Accessed: Oct. 23, 2023. [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/333058377>.
- [42] V. W. Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian / V. Wiratna Sujarweni ; editor, Florent*, Ed.1 Cet. 1. Pustaka Baru Press, 2014.