

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Purnamawati, "Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya," *J. Ind. Eng. Manag.*, vol. Vol 3, no. 1, pp. 1–11, 2016, [Online]. Available: <http://www.ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/tekmapro/article/view/269>
- [2] 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, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [3] S. Hanik Mujiati, "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat Pada Apotek Arjowinangun," *Indones. J. Comput. Sci. - Speed FTI UNSA*, vol. 9330, no. 2, pp. 1–6, 2013.
- [4] M. R. Pahlevi, P. Studi, D. Iv, T. Laksana, A. Dan, and P. I. Pelayaran, "Analisis terjadinya keterlambatan clearance di kantor kesehatan pelabuhan kelas iii batang kapal tb. ocean master 101 pada pt. alpha trans logistics," 2023.
- [5] G. Pujana, I. Made Ardwi Pradnyana, and I. Ketut Resika Artha, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Di Smp Negeri 1 Sukasada," *Kumpul. Artik. Mhs. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 12, no. 1, pp. 57–66, 2023, [Online]. Available: <http://ditpsmp.kemdikbud.go.id/erapor/>
- [6] E. O. T. Setyowati and A. D. Respati, "Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Computer Self Efficacy, Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi," *J. Ris. Akunt. dan Keuang.*, vol. 13, no. 1, p. 63, 2017, doi: 10.21460/jrak.2017.131.281.
- [7] O. A. Ruslinda Agustina, Rara Gustina, "Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akuntansi Pada Pt Indomarco Prismatama Cabang Banjarmasin," vol. 14, no. 1, 2021.
- [8] B. Huda and B. Priyatna, "Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-commerce," *Systematics*, vol. 1, no. 2, p. 81, 2019, doi: 10.35706/sys.v1i2.2076.
- [9] B. C. Neyfa and D. Tamara, "PERANCANGAN APLIKASI E-CANTEEN BERBASIS ANDROID DENGAN MENGGUNAKAN METODE OBJECT ORIENTED ANALYSIS & DESIGN (OOAD)," *Bmj*, vol. 1, no. 6001, pp. 107–109, 2016, doi: 10.1136/bmj.1.6001.107.

- [10] N. Aprianto, Rudi; Wulandari; Hafifah, “Pengembangan Aplikasi Web Mobile Penjadwalan Tugas Aparatur Desa Untuk Meningkatkan Layanan Masyarakat,” *Jtksi*, vol. 01, no. 03, pp. 81–86, 2018.
- [11] S. Basuki, Y. Baskoro, and G. GAZALI, “Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Presensi Mahasiswa Dengan Random Password Generator Berbasis Website Pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Insan Pembangunan Indonesia,” *Insa. Pembang. Sist. Inf. dan Komput.*, vol. 11, no. 1, p. 27, 2023, doi: 10.58217/ipsikom.v11i1.227.
- [12] A. A. Magriyanti and Z. Mustofa, “Implementasi Sistem Informasi Presensi Kehadiran Siswa Menggunakan Fingerprint Terintegrasi Dengan Sms Gateway,” *J. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 11, no. 1, pp. 56–66, 2020.
- [13] A. Hermawan, S. Salmah, H. B. Prasetyo, and S. Sabrina, “Sistem Informasi Manajemen Presensi Pada Prodi Teknologi Pendidikan Universitas IBN Khaldun Bogor,” *Preprints*, vol. 1, no. 1, pp. 1–8, 2022, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.31219/osf.io/2khcd>
- [14] A. Handayani, Sri; Ninghardjanti, Patni; Subarno, “Pengelolaan Sistem Informasi Presensi Di Pt Ambassador Garmino Sukoharjo,” vol. 1, no. 2, pp. 1182–1192, 2020.
- [15] A. Reza Nugraha, M.Dzikron, and Iyan Bachtiar, “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Ris. Tek. Ind.*, pp. 9–16, 2023, doi: 10.29313/jrti.v3i1.1830.
- [16] D. P. Kesuma, “Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual,” *Semin. Nas. Inform.*, pp. 178–181, 2017.
- [17] L. R. Noer, “ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MAHASISWA MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI ITS SURABAYA DENGAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA),” vol. 2, no. 1, pp. 35–43, 2016.
- [18] S. Gunawan, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENGGUNA WEBSITE E- LEARNING DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS SPADA DIKTI PROGRAM KAMPUS MERDEKA),” vol. 526, no. 1, pp. 1–13, 2022.
- [19] A. Supriyatna, V. Maria, P. Studi, and M. Informatika, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka PIECES,” vol. 3, no. 2, pp. 88–94, 2017.

- [20] A. Rahmadi, N and B. Heryanto, “Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berwirausaha Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri,” *Analisis*, vol. 19, no. 1, pp. 76–84, 2020, doi: 10.37478/analisis.v19i1.325.
- [21] M. Muiz, N. Rachma, and A. R. Slamet, “Pengaruh Sales Promotion dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Ulang di Mediasi Variabel Kepuasan Konsumen,” *e-Jurnal Ris. Manaj.*, pp. 50–62, 2019, [Online]. Available: www.fe.unisma.ac.id
- [22] S. Jamarnis and F. Susanti, “Pengaruh Harga Dan Periklanan Melalui Internet Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sabun Merek Lux Pada Mahasiswa Stie ‘Kbp’ Padang,” *J. Manaj. Teor. dan Terap.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–10, 2019, [Online]. Available: <https://osf.io/preprints/inarxiv/xz3d8/>
- [23] D. Sudaryono, *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN MIX METHOD*, Kedua. Depok: Rajawali Pers, 2021.
- [24] A. Fauzy, *Metode Sampling*, vol. 9, no. 1. 2019.
- [25] A. Purwanto, M. Asbari, and T. I. Santoso, “Analisis Data Penelitian Marketing: Perbandingan Hasil Antara Amos, SmartPLS, WarpPLS, Dan SPSS Untuk Jumlah Sampel Besar,” *J. Ind. Eng. Manag. Res.*, vol. 2, no. 4, pp. 216–227, 2021, [Online]. Available: <https://ijospl.org/index.php/ijospl/article/view/64>
- [26] E. P. Kusumah, “Technology Acceptance Model (TAM) of Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Applications,” *Integr. J. Bus. Econ.*, vol. 2, no. 1, p. 1, 2018, doi: 10.33019/ijbe.v2i1.47.
- [27] R. A. Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. 2016.
- [28] Maryuliana, I. M. I. Subroto, and S. F. C. Haviana, “Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan Di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert,” *J. Transistor Elektro dan Inform. (TRANSISTOR EI)*, vol. 1, no. 2, pp. 1–12, 2016, [Online]. Available: <http://lppmunissula.com/jurnal.unissula.ac.id/index.php/EI/article/download/829/680>
- [29] 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, 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.

- [30] F. Azzahrah and L. Amelia, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 59–68, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i1.849.
- [31] B. Irawan, R. A. Kurnia, E. D. Sitanggang, and S. Achmady, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual)," *J. Keperawatan Dan Fisioter.*, vol. 3, no. 1, pp. 58–64, 2020, doi: 10.35451/jkf.v3i1.522.
- [32] T. Octavia, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimola Menggunakan Metode Servqual Pada PT Musi Dwi Jaya," *Jtsi*, vol. 3, no. 1, pp. 69–80, 2022.
- [33] M. H. Wijaya and N. C. Rizani, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Shopee Express Dengan Metode Servqual," *Presisi*, vol. 24, no. 1, pp. 41–50, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.istn.ac.id/index.php/presisi/article/view/1145/763>
- [34] A. Saryoko, H. Hendri, and S. H. Sukmana, "Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual," *Paradig. - J. Komput. dan Inform.*, vol. 21, no. 2, pp. 157–166, 2019, doi: 10.31294/p.v21i2.5412.
- [35] E. Zuraidah and S. Oktamala, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual," *PROSISKO J. Pengemb. Ris. dan Obs. Sist. Komput.*, vol. 8, no. 2, pp. 15–22, 2021, doi: 10.30656/prosisko.v8i2.3702.
- [36] M. Salma, W. Dewi, S. Nabila, S. G. Hilaly, F. I. Komputer, and K. Layanan, "Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Portal Layanan Mahasiswa (POLAM) Menggunakan Metode Servqual," *J. Teknol. Dan Sist. Inf.*, vol. 4, no. 2, pp. 198–207, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.33365/jtsi.v4i2.2635>
- [37] A. C. Kusuma and Suflani, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang)," *J. Manaj. STIE Muhammadiyah Palopo*, vol. 5, no. 2, pp. 1–8, 2019, doi: 10.35906/jm001.v5i2.359.
- [38] A. A. Prihatiningrum and E. Zuraidah, "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 367–373, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1653.

- [39] R. Aprianti, D. Maharani, and I. N. Utama, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (PERSERO) (Studi Pada Unit PELaksanaan Pelayanan Pelanggan Sumbawa Besar)," *Al-Maqashid J. Econ. Islam. Bus.*, vol. 2, no. 2, pp. 47–54, 2022, doi: 10.55352/maqashid.v2i2.269.
- [40] A. Sinnun, "Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA dan CSI," *J. Inform.*, vol. 4, no. 1, pp. 146–154, 2017.
- [41] A. Rivandi, "PENERAPAN METODE REGRESI LINIER BERGANDA DALAM ESTIMASI BIAYA PENCETAKAN SPANDUK (STUDI KASUS: PT. HANSINDO SETIAPRATAMA)," *Pelita Inform. Budi Dharma*, vol. 18, pp. 1–6, 2019.
- [42] Hamzyah, "PENGARUH RESPONSIVENESS, TANGIBLE, DAN EMPHATY TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PELANGGAN PADA PT. PLN (Persero) DI KABUPATEN ENREKANG," *Profitab. J. Ilmu Manaj.*, vol. 3, no. 1, pp. 129–141, 2019, [Online]. Available: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/profitability/article/view/2507>
- [43] V. W. Sujarweni, *SPSS untuk penelitian*, Pustaka ba. yogyakarta:, 2014.
- [44] B. Darma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. GUEPEDIA.
- [45] Agnes Utari Widyaningdyah, "Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Earnings Management Pada Perusahaan Go Public Di Indonesia," *J. Akunt. dan Keuang.*, vol. 3, no. 2, pp. 89–101, 2019.