

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. Emik and U. Hasanuddin, "Penggunaan E-wallet di Kalangan Mahasiswa," vol. 3, 2020.
- [2] J. Sembiring, "Implementasi Serqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil Pada Kantor Camat Dolat Rakyat Kabupaten Karo," *J. Multimed. dan Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 74–83, 2020, doi: 10.54209/jatilima.v2i2.43.
- [3] hengki wijaya, *analisis data kualitatif ilmu pendidikan teologi*. sulawesi selatan: sekolah tinggi theologia jaffray, 2018.
- [4] indyah hartami santi, *analisa perancangan sistem*. jawa tengah: pt. nasya expanding management, 2020.
- [5] muhammad taufiq, *analisis sistem informasi (konsep, metodologi, dan pendekatan)*. yogyakarta: cv ananta vidya, 2023.
- [6] K. Sari, *INTERNET BANKING: PERILAKU PENCARIAN VARIASI DAN LOYALITAS NASABAH*. Feniks Muda Sejahtera, 2022.
- [7] yongker baali, apriano ade saerrang, umari abdurrahim abi anwar, *manajemen kualitas*. get press indonesia, 2023.
- [8] P. L. Lokapitasari Belluano, I. Indrawati, H. Harlinda, F. A. . Tuasamu, and D. Lantara, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework," *Ilk. J. Ilm.*, vol. 11, no. 2, pp. 118–128, 2019, doi: 10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128.
- [9] H. K. Reza, *ELECTRONIC PAYMENT*. cirebon: yayasan wiyata bestari samasta, 2017.
- [10] Dewi Sartika Nasution, Muhammad Muhajir Aminy, Ahmad Ramadani, *EKONOMI DIGITAL*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2019.
- [11] W. S. NURJANAH, "Minat Pengguna E-Wallet Dalam Berdonasi Online (The Interest Of E-Wallet Users In Donating Online)," 2022, [Online]. Available: <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/41248%0Ahttps://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/41248/18423182.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [12] M. R. Cuhazriansyah, M. Giatman, and E. Ernawati, "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan DANA pada masa Physical Distancing," *J. Penelit. dan Pengemb. Sains dan Hum.*, vol. 5, no. 2, p. 311, 2021, doi: 10.23887/jppsh.v5i2.35853.
- [13] W. Purnamasari and R. B. Yuliansyah, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Kano," *J. Ilmu Sos. dan Hum.*, vol. 9, no. 1, p. 68, 2020, doi: 10.23887/jish-undiksha.v9i1.24250.
- [14] annisa cahyani, woro isti rahayu, Rd. nuraini Siti fatonah, *panduan pembuatan dan penggunaan aplikasi implementasi metode servqual untuk mengetahui kepuasan pelanggan berdasarkan hasil penanganan menggunakan metode wighted product pada pt.cda*. bandung: kreatif industri nusantara, 2020.
- [15] N. Luh, A. Kartika, Y. Sarja, S. B. Jalan, and R. Puputan, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual," pp. 19–25, 2019.
- [16] D. Putri Sekti Ari and L. Hanum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djpp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual," *Profit*, vol. 15, no. 01, pp. 104–111, 2021, doi: 10.21776/ub.profit.2021.015.01.11.
- [17] I. K. A. Ariana, R. N. Melinda, D. A. P. A. G. Putri, and P. Ariawan, "Analisis

- Pengaruh Perubahan Kontrak (Addendum) Akibat Force Majeure Menggunakan SPSS dan SmartPLS,” *J. Tek. Sipil*, vol. 19, no. 1, pp. 112–127, 2023, doi: 10.28932/jts.v19i1.5256.
- [18] Fadila, Woro Isti Rahayu, M. Harry K. Saputra, *Penerapan Metode Naive Bayes dan Skala Likert Pada Aplikasi Prediksi Kelulusan Mahasiswa*. Bandung: kreatif industri nusantara, 2020.
- [19] B. Foster, “Pengaruh Servqual Terhadap Kepuasan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pengguna E-Wallet (Ovo),” *BISMA J. Bisnis dan Manaj.*, vol. 14, no. 1, p. 48, 2020, doi: 10.19184/bisma.v14i1.10990.
- [20] N. Latifah, A. Widayani, and R. A. Normawati, “Pengaruh Perceived Usefulness Dan Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E- Commerce Shopee,” *BISMA J. Bisnis dan Manaj.*, vol. 14, no. 1, p. 82, 2020, doi: 10.19184/bisma.v14i1.13550.
- [21] A. Setiawan, B. Maria, F. E. Endriyati, and ..., “Model Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana,” *J. ...*, vol. 6, no. 4, pp. 6865–6874, 2022.
- [22] H. Ramadhani and S. Monalisa, “Analisis Penerapan Sistem Informasi Pengelolaan Nilai Raport Menggunakan Metode TAM,” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 65–69, 2017, [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/4303>
- [23] L. Nasution, “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara,” *J. Ilm. METADATA*, vol. 2, no. 2, pp. 120–127, 2020, doi: 10.47652/metadata.v2i2.25.
- [24] Aribowo, A. Lubis, and H. Sabrina, “PENGARUH LOYALITAS DAN INTEGRITAS TERHADAP KEBIJAKAN PIMPINAN DI PT . QUANTUM Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area,” *Ekon. dan Bisnis*, pp. 2–18, 2020.
- [25] R. Misnanto and B. Istiyanto, “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Celebrity Endorser Terhadap Minat Beli Produk Scarlett Whitening (Studi Kasus Pada Perempuan Di Surakarta),” *J. Ekobis Dewantara*, vol. 4, no. 2, pp. 78–88, 2021.
- [26] *Metodologi Penelitian Pegangan Untuk Menulis Karya Ilmiah*. Cirebon: Insania, 2021.
- [27] M. R. Nizar and G. Adriansyah, “ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IPA (Outlet Bebicare Desa Wiyung),” *JISO J. Ind. Syst. Optim.*, vol. 5, no. 2, p. 122, 2022, doi: 10.51804/jiso.v5i2.122-129.
- [28] D. Pranitasari and A. N. Sidqi, “Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius,” *J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 18, no. 02, pp. 12–31, 2021, doi: 10.36406/jam.v18i02.438.
- [29] G. R. Prima, “Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya,” *Siklus J. Tek. Sipil*, vol. 6, no. 2, pp. 129–140, 2020, doi: 10.31849/siklus.v6i2.4809.
- [30] F. C. Putra, “Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality (servqual) yang Diintegrasikan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA),” pp. 1–92, 2019.
- [31] F. S. Lubis, A. P. Rahima, M. I. H. Umam, and M. Rizki, “Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru,” *J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 17, no. 1, p. 25, 2020, doi: 10.24014/sitekin.v16i2.9366.
- [32] E. Purwanda and T. Wati, “Pengaruh Electronic Word Of Mouth, Kepercayaan,

- Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan LAZADA Di Wilayah Bandung Timur),” *Pros. FRIMA (Festival Ris. Ilm. Manaj. dan Akuntansi)*, vol. 18, no. 1, pp. 508–514, 2018, doi: 10.55916/frima.v0i1.236.
- [33] D. S. Irawati and D. Pibriana, “Perbandingan Kualitas Dua E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 251–264, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i2.1382.
- [34] S. R. Pambudi, “Peningkatan kualitas fitur aplikasi igracias mobile institut teknologi telkom purwokerto bagi mahasiswa,” vol. 9, no. 3, p. 10, 2022.
- [35] A. Yunus, “Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness & Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung,” *J. Manaj.*, vol. 15, no. 2, pp. 255–270, 2016.