

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. A. Prihatiningrum and E. Zuraidah, "Analisa 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.
- [2] 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.
- [3] R. D. Y Septiani, E. Arribe, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurbab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual," *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020.
- [4] Siti and Vilda, "Sistem Informasi Pariwisata Provinsi Papua Berbasis Web," *Semin. Nas. APTIKOM*, no. November, pp. 302–308, 2019, [Online]. Available: www.merdeka.com,
- [5] Y. B. Kholifah, "Model Pengembangan Mutu Pendidikan Joseph M. Juran," *Al-Fatih J. Stud. Islam*, vol. 8, no. 1, pp. 54–66, 2020.
- [6] M. Elmas, "Pengendalian kualitas dengan menggunakan metode SQC," *J. Penelit. Ilmu Ekon.*, vol. 7, pp. 15–22, 2017, [Online]. Available: [file:///C:/Users/steve/Downloads/330-Article Text-474-2-10-20190503.pdf](file:///C:/Users/steve/Downloads/330-Article%20Text-474-2-10-20190503.pdf)
- [7] K. Azan, D. Meirawan, and C. Sutarsih, "Mutu Layanan Akademik," *J. Adm. Pendidik.*, vol. 12, no. 1, 2017, doi: 10.17509/jap.v22i1.5931.
- [8] R. A. Sari, N. F. Aswar, and A. P. Aslam, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sulselbar," *J. Manaj.*, vol. 2, no. 2, p. 119, 2023, doi: 10.26858/jm.v2i2.42329.
- [9] P. Ricardianto *et al.*, "The impact of service quality, ticket price policy and passenger trust on airport train passenger loyalty," *Uncertain Supply Chain Manag.*, vol. 11, no. 1, pp. 307–318, 2023, doi: 10.5267/j.uscm.2022.9.012.
- [10] 1945- (penulis) Thamrin Abdullah, Haji and 1951- (penulis) Francis Tantri, "No Title," 2019.
- [11] A. Muhsin and D. A. Zuliestiana, "Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung," *e-Proceeding Manag.*, vol. 4, no. 3, pp. 18–19, 2017.
- [12] 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.

- [13] 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.
- [14] S. Alfeno and R. E. C. Devi, "Implementasi Global Positioning System (GPS) dan Location Based Service (LSB) pada Sistem Informasi Kereta Api untuk Wilayah Jabodetabek," *Sisfotek Glob.*, vol. 7, no. 2, pp. 1–7, 2017.
- [15] F. Ariani, S. Sinaga, and T. Thamrin, "Aplikasi Kepma untuk Mengukur Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Servqual Berbasis Android," *Expert J. Manaj. Sist. Inf. dan Teknol.*, vol. 7, no. 1, 2017, doi: 10.36448/jmsit.v7i1.873.
- [16] O. V. O. D. I. Karawang, P. Octaviana, A. Yusuf, and U. S. Karawang, "No Title," vol. 15, no. 1, pp. 12–20, 2021.
- [17] Rufina Pramuditha, Syarifah Hudayah, and Herning Indriastuti, "Pengaruh Service Quality, E-Trust Terhadap E-Satisfaction Dan E-Loyalty Konsumen," *Sketsa Bisnis*, vol. 8, no. 2, pp. 123–134, 2021, doi: 10.35891/jsb.v8i2.2632.
- [18] S. W. Hati and A. Juliati, "Analisis Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (Jne)," *J. AKUNTANSI, Ekon. dan Manaj. BISNIS*, vol. 7, no. 2, pp. 240–249, 2019, doi: 10.30871/jaemb.v7i2.1592.
- [19] F. Al Hazmi, K. N. Zenmira, and S. A. Budyawan, "Persepsi Partisipan Terhadap Kualitas Pameran Seni Rupa Secara Virtual dalam Situasi Pandemi Covid-19," *J. Tata Kelola Seni*, vol. 7, no. 2, pp. 79–90, 2021, doi: 10.24821/jtks.v7i2.5239.
- [20] S. Janti, "Analisis Validitas Dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Penerapan Strategic Planning Sistem Informasi Garmen: Studi Kasus Pt. Asga Indocare," *Semin. Nas. Inov. dan Trend*, pp. 64–69, 2015.
- [21] T. Nempung, T. Setiyaningsih, and N. Syamsiah, "Otomatisasi Metode Penelitian Skala Likert Berbasis Web," no. November, pp. 1–8, 2015.
- [22] S. Santoso, *Menguasai SPSS Versi 25*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2018.
- [23] 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.
- [24] M. Berliana and D. A. Zulestiana, "Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia," *REMIK (Riset dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komputer)*, vol. 4, no. 2, p. 11, 2020, doi: 10.33395/remik.v4i2.10532.

- [25] A. N. Fadhilah and M. Setiawardani, "Analisis Penerapan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology terhadap Niat Menggunakan ShopeePay," *Pros. 13th Ind. Res. Work. Natl. Semin.*, pp. 1234–1241, 2022.
- [26] N. R. Fauzi and M. L. Oktaroza, "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengguna Dompot Digital," *Bandung Conf. Ser. Account.*, vol. 2, no. 2, pp. 1128–1136, 2022, doi: 10.29313/bcsa.v2i2.4343.
- [27] A. H. Heryanti, "Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Dana terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Melakukan Transaksi Secara Online sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment)," *J. Educ.*, vol. 5, no. 3, pp. 8080–8096, 2023, doi: 10.31004/joe.v5i3.1595.
- [28] M. A. Furqon, S. Wulandari, and R. Aurachman, "Perbaikan Kualitas Layanan Linkaja Menggunakan Metode Importance Performance Competitor Analysis (Ipca) Improving the Quality of Linkaja Services Using the Method Importance Performance Competitor Analysis," vol. 8, no. 5, pp. 8605–8613, 2021.
- [29] Z. A. Zulkifly, N. Brasit, M. S. Alhaqqi, and S. Adelia, "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual," *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Inform.)*, vol. 19, no. 1, pp. 61–79, 2022, doi: 10.26487/jbmi.v19i1.21337.
- [30] D. R. Aprilia L and T. Gilang Saraswati, "Analisis E-Service Quality Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pengguna Ovo," *e-Proceeding Manag.*, vol. 7, no. 2, pp. 3360–3368, 2020.
- [31] A. F. Amel, "Pengaruh Promosi Penjualan Dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Ovo," *JRMSI - J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 11, no. 2, pp. 201–223, 2020, doi: 10.21009/jrmsi.011.2.01.
- [32] M. I. Syahidan, A. B. Herbowo, and S. Wulandari, "Peningkatan Kualitas Layanan Berdasarkan Analisis Kebutuhan Pelanggan Pospay Kota Bandung Menggunakan Servqual, Model Kano, Dan Teknik Triangulasi," *J. Rekayasa Sist. Ind.*, vol. 2, no. 01, pp. 60–64, 2015, [Online]. Available: [//jrsl.sie.telkomuniversity.ac.id/JRSI/article/view/81](http://jrsl.sie.telkomuniversity.ac.id/JRSI/article/view/81)
- [33] 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.
- [34] A. R. Yulianto, "Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan," *J. Ekon.*, vol. 20, no. 2, pp. 241–258, 2018.
- [35] T. Octavia, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimola Menggunakan Metode Servqual Pada PT Musi Dwi Jaya User Satisfaction Analysis of Brimola Application Using Servqual Method In PT Musi Dwi Jaya," *Jtsi*,

vol. 3, no. 1, pp. 69–80, 2022.

- [36] M. Fathan, B. Mubin, and T. Avini, “MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS PADA MAHASISWA PRODI SISTEM INFORMASI PENGGUNA SPAYLATER DI UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI) Aplikasi yang berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir adalah aplikasi pembayaran digital , yang memungkinkan pen,” vol. 8, no. 1, pp. 1–7, 2023.
- [37] 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.
- [38] S. S. Arum, “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan,” pp. 12–32, 2017.
- [39] Q. Addin, M. Marchaban, and S. Sumarni, “Analisis GAP Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSU PKU Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Metode SERVQUAL,” *Maj. Farm.*, vol. 17, no. 2, pp. 217–224, 2021, doi: 10.22146/farmaseutik.v17i2.58692.
- [40] D. A. Novitasari and S. B. Cahya, “Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Delivery Order Lamongan Dengan Menggunakan Metode Service Quality,” *J. Manaj.*, vol. 3, no. 1, p. 651, 2018, doi: 10.30736/jpim.v3i1.148.
- [41] D. Angeline and C. Fibriani, “Perencanaan Arsitektur Enterprise Menggunakan TOGAF ADM,” *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 3, no. 2, pp. 456–466, 2021, [Online]. Available: <http://journal-isi.org/index.php/isi>