

DAFTAR PUSTAKA

- [1] 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.
- [2] ENENG INDIYANIH, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Tangerang Live Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs),” pp. 1–187, 2022.
- [3] R. Sri Zulaikah, E. Akhyary, P. Ilmu Administrasi Negara Universitas Maritim Raja Ali Haji Kota Tanjungpinang, and K. Riau, “Analisis Sp4N Lapor Di Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun Analysis of Sp4N Lapor in the Office of the Organizational Secretariat of the Regional Secretariat of Karimun Regency,” *Ilmu Adm. Negara*, vol. 20, pp. 105–115, 2022, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.46730/jiana.v20i2>
- [4] J. Teknologi and S. Informasi, *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*. 2022.
- [5] Teofilus & Riana Trisya, “Perpustakaan Ukrida Dengan Metode Servqual,” *J. Tek. dan Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 2, pp. 182–195, 2016.
- [6] 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.
- [7] N. A. Safitri, “Tinjauan Pustaka Tinjauan Pustaka,” *Conv. Cent. Di Kota Tegal*, no. 938, pp. 6–37, 2020.
- [8] A. Rijali, “Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin,” vol. 17, no. 33, pp. 81–95, 2018.
- [9] J. F. Pandiangan, “Analisis Kesulitan Siswa dalam Menyelesaikan Bilangan Bulat di Kelas IV SD Swasta Katolik Delitua Tahun Ajaran 2019/2020,” *Conv. Cent. Di Kota Tegal*, vol. 4, no. 80, p. 4, 2020.
- [10] A. Supriyatna Jurusan Manajemen Informatika AMIK BSI Karawang Jl

- Ahmad Yani No, “Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework,” *J. Pilar Nusa Mandiri*, vol. XI, no. 1, pp. 43–52, 2019.
- [11] Y. Erlika, F. K. Wijaya, and R. Santi, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Simak Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (UIN Raden Fatah Palembang),” *Jusifo (Jurnal Sist. Informasi)*, vol. 3, no. 1, pp. 29–40, 2017, doi: 10.19109/jusifo.v3i1.3858.
- [12] V. F. Dr. Vladimir, “Landasan Teori(Aplikasi),” *Gastron. ecuatoriana y Tur. local.*, vol. 1, no. 69, pp. 5–24, 2019.
- [13] H. W. Pramana, “Rancang Bangun Aplikasi Fitness Berbasis Android (Studi Kasus : Popeye Gym Suwaan),” *E-journal Tek. Inform.*, vol. 1, no. 2, pp. 1–10, 2020, [Online]. Available: http://repo.unsrat.ac.id/2913/1/Jurnal_KlaudioKoloay_13021106159.pdf
- [14] 2019 Goleman et al., “BAB II Landasan Teori,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2019.
- [15] H. Purnamasari, “Gorontalo,” vol. 3, no. 2, 2020.
- [16] 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.
- [17] 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.
- [18] I. Print, I. Online, O. Heru, and T. Absor, “Jurnal Manajemen Industri dan Logistik ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PT . MEDIA PURNA ENGINEERING,” no. November, pp. 146–160, 2018.
- [19] J. Jama, “Disampaikan Pada Penataran Penelitian Pendidikan Teknologi

- dan Kejujuran 24 Juli S/D Agustus 2019,” *J. Jama*, vol. 13, pp. 1–11, 2019.
- [20] 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.
- [21] Syahrini, “Bab iii metoda penelitian 3.1.,” *Bab III Metod. Penelit.*, vol. Bab iii me, pp. 1–9, 2020.
- [22] Eddy Roflin, “Pupolasi, Sampel, Variabel,” *Pontif. Univ. Catol. del Peru*, no. 02, pp. 1–6, 2021.
- [23] Jasmalinda, “Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Motor Yamaha Di Kabupaten Padang Pariaman.,” *J. Inov. Penelit.*, vol. 1, no. 10, pp. 2199–2205, 2021.
- [24] T. D. Soesilo, “Ragam dan Prosedur Penelitian Tindakan,” *RepositoryUKSW*, no. BAB III, pp. 31–40, 2019, [Online]. Available: [https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/19730/3/BOOK_Tritjahjo Danny_Ragam dan Prosedur Penelitian Tindakan_Bab 3.pdf](https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/19730/3/BOOK_Tritjahjo%20Danny_Ragam%20dan%20Prosedur%20Penelitian%20Tindakan_Bab%203.pdf)
- [25] M. Zaki and S. Saiman, “Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian,” *Jiip - J. Ilm. Ilmu Pendidik.*, vol. 4, no. 2, pp. 115–118, 2021, doi: 10.54371/jiip.v4i2.216.
- [26] R. Susilana, “Modul Landasan Teori dan Hipotesis,” *Rudi*, p. Hal, 14, 2015.
- [27] A. Heryana, “Hipotesis Penelitian,” *Eureka Pendidik.*, no. June, p. 1, 2014, doi: 10.13140/RG.2.2.11440.17927.
- [28] Ngatno, “Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis,” *Buku Ajar Metod. Penelit. Bisnis*, vol. 3, no. 3, p. 192, 2018.
- [29] M. Robi, D. Kusnandar, and E. Sulistianingsih, “Penerapan Structural Equation Modeling (SEM) untuk Analisis Kompetensi Alumni,” *Bul. Ilm. Math. Stat. dan Ter.*, vol. 6, no. 2, pp. 113–120, 2017.
- [30] K. Kamuri, I. Made Tirta, and Y. S. Dewi, “Pendekatan Covarian Based SEM dengan Estimasi Bollen-Stine Covariance Based approach SEM with Bollen-Stine Estimation,” *J. ILMU DASAR*, vol. 16, no. 2, pp. 81–88, 2015.
- [31] Kartini and Mediaty, “Pengaruh Penerimaan Teknologi, Faktor Sosial, Kondisi Pemfasilitasi dan Computer Self-Efficacy Terhadap Pemanfaatan

- E-Office Kantor Imigrasi di Makassar,” *J. Anal.*, vol. 6, no. 2, pp. 180–187, 2017.
- [32] S. Studi, K. Di, A. Tunas, H. Motor, and R. Indrayani, “Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan model servqual (studi kasus di ahass tunas hartana motor),” no. July 2017, 2018.
- [33] M. M. Ulkhaq, M. Putri, and B. Barus, “Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL : Studi Kasus Layanan IndiHome PT . Telekomunikasi Indonesia , Tbk , Regional 1 Sumatera,” vol. 1, no. 2, pp. 61–67, 2017.
- [34] Y. Murdianto, R. I. Rochmawati, and A. R. Perdanakusuma, “Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang),” vol. 3, no. 1, pp. 603–612, 2019.
- [35] M. Jazuli and D. Samanhudi, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI PT . XYZ,” vol. 01, no. 01, pp. 67–75, 2020.
- [36] A. Mutu, L. Unit, R. Medis, M. Metode, and R. S. U. Muhammadiyah, “Analisis Mutu Layanan Unit Rekam Medis Menggunakan Metode,” vol. 10, pp. 21–24, 2019.
- [37] J. Manajemen and S. Informasi, “Kepuasan Pengguna Grab Express Di Kota,” vol. 1, pp. 13–23, 2021.
- [38] widiawati puspita amelia, “Pengaruh Pengetahuan Keuangan Syariah Terhadap Minat Berinvestasi Emas Di Pegadaian Digital Pada Generasi Z,” 2022.
- [39] D. Firmansyah and Dede, “Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review,” *J. Ilm. Pendidik. Holistik*, vol. 1, no. 2, pp. 85–114, 2022, doi: 10.55927/jiph.v1i2.937.
- [40] F. Fauzan, “Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kost Sekitar Tembalang Dalam Empat Wilayah,” *Diponegoro J. Manag.*, vol. 4, pp. 1–13, 2015, [Online]. Available: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>

- [41] Ryan, Cooper, and Tauer, “Kualiatas Pelayanan SERQUAL (service quality),” *Pap. Knowl. . Towar. a Media Hist. Doc.*, pp. 12–26, 2013.
- [42] L. Amanda, F. Yanuar, and D. Devianto, “Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang,” *J. Mat. UNAND*, vol. 8, no. 1, p. 179, 2019, doi: 10.25077/jmu.8.1.179-188.2019.
- [43] D. S. Thomas Dolfinus Fanulene, “Manajemen Rantai Pasok Pada Industri Pertahanan di Era Industri 4.0 dan Digital,” *J. Ind. Eng. Manag. Res.*, vol. 2013, no. 3, pp. 311–340, 2013, [Online]. Available: <https://doi.org/10.7777/jiemar.v3i4.307>
- [44] Denny Kurnia, “Analisis Signifikansi Leverage Dan Kebijakan Deviden Terhadap Nilai Perusahaan,” *J. Account.*, vol. 4, no. 2, pp. 12–21, 2017.
- [45] D. Y. Ulpa, R. Teguh, and D. Pratama, “Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 38–48, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i1.847.