

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Yuwono, A. Wibowo, S. H. Wijoyo, dan R. I. Rokhmawati, “Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Dengan Menggunakan Usability a dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada JakOne Mobile dan BCA Mobile),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 6, hal. 5666–5673, 2019.
- [2] F. Pratiwi dan V. V. Adhivinna, “Pengaruh Risiko, Manfaat dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking di Yogyakarta (Studi Kasus pada Nasabah Mandiri),” *J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 11, no. 9, hal. 387–466, 2014.
- [3] B. A. B. Ii, “Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Livin’ By Mandiri Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kcp MMU Pangkalan Balai Palembang,” vol. lim, no. 2015, hal. 1–25, 2014.
- [4] SHEILA MARIA BELGIS PUTRI AFFIZA, *ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BCA MOBILE MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DAN DELONE AND MCLEAN*, no. 8.5.2017. 2022.
- [5] A. W. A. Wibowo, “Analisis Usabilitas Pada Aplikasi Mandiri Online,” *J@ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 15, no. 1, hal. 11, 2020, doi: 10.14710/jati.15.1.11-19.
- [6] Z. A. Zulkifly, N. Brasit, M. S. Alhaqqi, dan S. Adelia, “Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual,” *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Inform.)*, vol. 19, no. 1, hal. 61–79, 2022, doi: 10.26487/jbmi.v19i1.21337.
- [7] A. A. Prihatiningrum dan E. Zuraidah, “Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual,” *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, hal. 367–373, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1653.
- [8] M. I. Hidayatullah, S. Hamza, dan E. Gunawan, “Analisis User Experience Terhadap Website Progrez.Cloud Dengan Metode Usability Testing,” *J. Ilm. Pendidik. Teknol. Inf.*, vol. 6, no. 2, hal. 557–565, 2022.
- [9] D. Winarso, R. Asrianto, dan I. Al Rasyid, “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, hal. 80–85, 2021, doi: 10.37859/seis.v2i1.3285.
- [10] H. O. L. Wijaya, “Implementasi Metode Pieces Pada Analisis Website Kantor Penanaman Modal Kota Lubuklinggau,” *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*, vol. 3, no. 1, hal. 46–55, 2018, doi: 10.32767/jusim.v3i1.289.

- [11] N. E. Helwig, S. Hong, dan E. T. Hsiao-wecksler, "Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan PT. Indoguna Utama Semarang."
- [12] F. Ekonomi dan J. Manajemen, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado," *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 6, no. 3, hal. 1658–1667, 2018, doi: 10.35794/emba.v6i3.20411.
- [13] B. A. R. Tulodo dan A. Solichin, "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.)," *J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 1, hal. 25–43, 2019.
- [14] H. Abdurahman dan A. R. Riswaya, "Aplikasi pinjaman pembayaran secara kredit pada bank yudha bhakti," *J. Comput. dan Bisnis*, vol. 8, no. 2, hal. 61–69, 2014.
- [15] A. Widarma, "Perancangan Aplikasi Gaji Karyawan Pada PT. PP London Sumatra Indonesia Tbk. Gunung Malayu Estate Kabupaten Asahan. Jurnal Teknologi Informasi Program Studi Teknik Informatika, Universitas Asahan, 1 (1): 2.," vol. 1, no. 2, hal. 166–173, 2017.
- [16] D. S. Cahyono, F. Nugrahanti, dan A. T. Hendrawan, "Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (SENATIK)," *Apl. Pemasar. Berbas. website pada percetakan morodadi Komput. magetan*, vol. 2, no. 1, hal. 129–134, 2019.
- [17] D. Y. Ulpa, R. Teguh, dan D. Pratama, "Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, hal. 38–48, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i1.847.
- [18] A. Sarmini, "Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun," *Proc. Inst. Mech. Eng. Part J J. Eng. Tribol.*, vol. 224, no. 11, hal. 122–130, 2019.
- [19] D. P. Kesuma, "Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual," *Semin. Nas. Inform.*, hal. 178–181, 2017.
- [20] A. M. Nesdi Evryliyan Rozanda, "Perbandingan Metode Hot Fit dan Tam dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) (Studi Kasus : Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru)," *Semin. Nas. Teknol. Informasi, Komun. dan Ind.* 9, vol. ISSN 2579, hal. 18–19, 2017.
- [21] M. Robi, D. Kusnandar, dan E. Sulistianingsih, "Penerapan Structural Equation Modeling (SEM) untuk Analisis Kompetensi Alumni," *Bul. Ilm. Math. Stat. dan Ter.*, vol. 6, no. 2, hal. 113–120, 2017.

- [22] R. Latumeten, Y. A. Lesnussa, dan F. Y. Rumlawang, "Penggunaan Structural Equation Modeling (Sem) untuk Menganalisis Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah (Studi Kasus : PT Bank Negara Indonesia (BNI) KCU Ambon)," *Sainmatika J. Ilm. Mat. dan Ilmu Pengetah. Alam*, vol. 15, no. 2, hal. 76, 2018, doi: 10.31851/sainmatika.v15i2.2301.
- [23] D. Taluke, R. S. M. Lakat, A. Sembel, E. Mangrove, dan M. Bahwa, "Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat," *Spasial*, vol. 6, no. 2, hal. 531–540, 2019.
- [24] M. Q. Sabila, "Evaluasi Kualitas Layanan dengan Pendekatan SERVQUAL dan Importance Performance Analysis pada Flaurent Salon Yogyakarta," 2018.
- [25] H. E. Novi dan E. Sutrisn, "Abstract Effect of Service Quality and Price To Customer Satisfaction (Study Pt. Jne Pekanbaru)," *Jom FISIP*, vol. 4, no. 2, hal. 1–15, 2017.
- [26] A. Pendapatan dan P. Dan, *Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember*. 2017.
- [27] H. Winarno dan T. Absror (Universitas Serang Raya), "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering," *J. Manaj. Ind. Dan Logistik*, vol. 1, no. 2, hal. 162, 2017, doi: 10.30988/jmil.v1i2.38.
- [28] Y. Septiani, E. Arribe, dan R. Diansyah, "(Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrahman Pekanbaru)," *J. Teknol. dan Open Source*, vol. 3, no. 3, hal. 131–143, 2020.
- [29] F. S. Lubis, A. P. Rahima, M. I. H. Umam, dan 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, hal. 25, 2020, doi: 10.24014/sitekin.v16i2.9366.
- [30] E. Saputri, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Mobile Myindihome Berdasarkan Kombinasi Metode Servqual Dan Metode Webqual," *J. Tekno Kompak*, vol. 14, no. 1, hal. 27, 2020, doi: 10.33365/jtk.v14i1.525.
- [31] C. Lukita, S. Pranata, dan K. Agustin, "Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon," *J. Digit*, vol. 9, no. 2, hal. 167, 2020, doi: 10.51920/jd.v9i2.117.

- [32] T. Primadiana dan E. Winarti, "Antara Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi Dengan Loyalitas Konsumen," *J. Lentera Bisnis*, vol. 5, no. 2, hal. 62–76, 2016.
- [33] S. Giyan A'yuni, D. Chusumastuti, S. Tinggi, M. Media, "Mmtc, dan " Yogyakarta, "Pengaruh User Interface Aplikasi Shopee terhadap Minat Beli Masyarakat The Effect of User Interface of Shopee Application to People's Buying Interest," *J. Ilm. Manaj. Inf. dan Komunika*, vol. 5, hal. 49–58, 2021.
- [34] A. T. Liem, I. R. Chrisanti, A. Sandag, dan D. D. P. Purwadaria, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual," *CogITO Smart J.*, vol. 6, no. 2, hal. 229–238, 2020, doi: 10.31154/cogito.v6i2.277.229-238.
- [35] T. Octavia dan D. Dafid, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimola Metode Servqual Pada PT Musi Dwi Jaya," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, hal. 69–80, 2022, doi: 10.35957/jtsi.v3i1.2145.
- [36] Y. Iskantika dan Nuryuliani, "Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Menggunakan Metode Servqual," *Semin. Nas. UNIBA Surakarta*, hal. 1–12, 2022.
- [37] Putri Nur Aisyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MAXIM MOBILE DI KOTA PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL," 2023.
- [38] M. G. S. Setiawati, "Analisis Sistem Informasi Aplikasi Online Kartu Kredit Menggunakan Metode SERVQUAL," *J. Telekomun. dan Komput.*, vol. 6, no. 2, hal. 103, 2017, doi: 10.22441/incomtech.v6i2.1151.
- [39] M. Sabar dan H. R. Suwarman, "APLIKASI ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE FUZZY SERVQUAL BERBASIS ANDROID (Studi Kasus di CV. Vieneth Corp)," *Naratif (Jurnal Nasional, Ris. ...)*, vol. 01, no. 02, hal. 58–61, 2019, [Daring]. Tersedia pada: <https://naratif.sttbandung.ac.id/index.php/naratif/article/view/70>.
- [40] S. Bahri, A. Amri, dan A. A. Siregar, "Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)," *Ind. Eng. J.*, vol. 11, no. 2, 2022, doi: 10.53912/iej.v11i2.837.
- [41] J. F. Kusuma dan D. F. Suyatno, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Servqual dan Rekomendasi Perbaikan Menggunakan Pieces Framework pada Aplikasi PeduliLindungi," *JINACS (Journal Informatics Comput. Sci.)*, vol. 04, no. 03, hal. 362–372, 2023.
- [42] Agustriani N dan Sutabri T, "Analisis Pelayanan Aplikasi SIDEMANG Menggunakan Metode Servqual Pada Dinas KominfoKota

Palembang,” *Jupiter*, vol. 15, no. 2, hal. 883–894, 2023.

- [43] T. A. Salsabilla, “Kualitas layanan aplikasi Pospay dari PT. Pos Indonesia (Persero) untuk pelanggan Kota Bandung,” *Naut. J. Ilm. Multidisiplin Indones.*, vol. 1, no. 7, hal. 622–633, 2022, doi: 10.55904/nautical.v1i7.428.
- [44] Y. A. Rudiansyah, G. Argenti, dan K. Febriantini, “Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil,” *Kinerja*, vol. 18, no. 4, hal. 513–520, 2022, doi: 10.30872/jkin.v18i4.9837.
- [45] T. Sentia, M. Mustafiah, dan E. Zuraidah, “Analisa Kualitas Layanan Pada E-learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqual,” *J. Informatics Manag. Inf. Technol.*, vol. 2, no. 3, hal. 100–108, 2022, doi: 10.47065/jimat.v2i3.167.
- [46] S. Anwar dan J. Karichnarsi, “EVALUASI PENGGUNAAN SLiMS OLEH PUSTAKAWAN PDDI LIPI SELAMA MASA WORK FROM HOME,” *Intelektiva*, vol. 3, no. 4, hal. 140–155, 2021.
- [47] M. N. Herman dan D. Rahmita, “Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementrian Agama,” *As Siyash*, vol. Vol. 3, No, no. 1, hal. 8, 2018.
- [48] N. Luh, A. Kartika, Y. Sarja, S. B. Jalan, dan R. Puputan, “Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual,” hal. 19–25, 2019.
- [49] A. Hasan, “Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman,” *J. Ilm. Dikdaya*, vol. 11, no. 1, hal. 85, 2021, doi: 10.33087/dikdaya.v11i1.200.
- [50] R. H. Slamet Riadi, “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Domisili Usaha Dilihat Dari Aspek Responsiveness Pada Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur,” vol. 3, hal. 1084–1098, 2020.
- [51] O. V. Ramadani, A. R. Kadir, dan A. Sanusi, “Analisis Pengaruh Syariah Compliance dan Assurance terhadap Kepuasan Nasabah BMT Barokatul Umah di Kabupaten Merauke,” *Econ. J. Ekon. Islam*, vol. 9, no. 2, hal. 349–375, 2018, doi: 10.21580/economica.2018.9.2.2662.
- [52] Irwan dan K. Adam, “METODE PARTIAL LEAST SQUARE (PLS) DAN TERAPANNYA (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan PDAM Unit Camming Kab. Bone),” *J. Teknosains UIn*, hal. 53–68, 2015.

- [53] deni bagus Aristanto, “the Effect of Knowledge Sharing To Individual Innovation Capability and Employee Performance (Selected Research’S Object Is Pt. Pln (Persero) Unit Induk,” *Eff. Knowl. Shar. To Individ. Innov. Capab. Empl. Perform. (Selected Res. Object Is Pt. Pln Unit Induk Pembang. Sulawesi Bagian Utara)*, vol. Vol.5 No.2, no. 2, hal. 1539–1545, 2017.
- [54] A. Setiawan, “Pengaruh Trust (Kepercayaan) dan Online Shopping Experiences (Pengalaman Berbelanja Online) terhadap Perilaku Konsumen dalam Berbelanja Online: Prespektif Konsumen di Indonesia,” *J. Apl. Manaj.*, vol. 13, no. 3, hal. 463–473, 2015.
- [55] L. P. D. S. H. dan G. S. D. Sri, “PENGARUH KEBIJAKAN PEMERIKSAAN, KEBIJAKAN AKSES INFORMASI KEUANGAN DAN FORENSIK DIGITAL TERHADAP KUALITAS PEMERIKSAAN PAJAK,” vol. 6, no. 3, hal. 1260–1272.
- [56] I. Kusna dan E. Setijani, “Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan, Growth Opportunity Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Struktur Modal Dan Nilai Perusahaan,” *J. Manaj. Dan Kewirausahaan*, vol. 6, no. 1, hal. 93–102, 2018, doi: 10.26905/jmdk.v6i1.2155.
- [57] F. A. Tito dan M. Fatoni, “Minat Beli Pakaian Olahraga Ditinjau Dari Celebrity Endorsement Instagram,” *Jambura Heal. Sport J.*, vol. 5, no. 1, hal. 19–27, 2023, doi: 10.37311/jhsj.v5i1.16848.
- [58] N. Paramitasari, “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode SERVQUAL Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung,” *J. Manaj. Magister*, vol. 02, no. 01, hal. 83–94, 2016, [Daring]. Tersedia pada: <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/jmmd/article/view/893>.
- [59] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, dan M. S. Abdul Khannan, “Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan,” *Opsi*, vol. 12, no. 1, hal. 1, 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.
- [60] F. Firmansyah, R. Fauziah, dan Y. Apridonal, “Analisis Metode Servqual Untuk Pelayanan Penjualan Sepeda Motor Merk Yamaha Showroom Dunia Sakti,” *JUTSI (Jurnal Teknol. dan Sist. Informasi)*, vol. 2, no. 3, hal. 157–166, 2022, doi: 10.33330/jutsi.v2i3.1881.
- [61] R. Heni Anggit Tanisri dan I. Istiqomah, “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Pt Jalur Nugraha Ekakurir Kranji,” *Ind. Inov. J. Tek. Ind.*, vol. 13, no. 1, hal. 39–44, 2023, doi: 10.36040/industri.v13i1.5252.
- [62] A. Nugraha, Lutfi; Yuniar; Harsono, “Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service

Quality (Servqual) Di Lbpp Lia Martadinata Kota Bandung,” *J. Online Inst. Teknol. Nas.*, vol. Vol. 3, no. No. 1, hal. 61–72, 2015.

- [63] A. C. Kusuma dan S. 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, hal. 1–8, 2019, doi: 10.35906/jm001.v5i2.359.