

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. N. Istiqomah Widiastuti¹, Wiedy Murtini², “Analisis Penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Online,” vol. 3, no. Februari 2019, pp. 1–14, 2019.
- [2] Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- [3] Y.Prananda, D. R. Lucitasari, dan M. S. Abdul Khannan, "PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PELANGGAN," *OPSI*, vol. 12, no. 1, hlm. 1, Jun 2019.
- [4] Ulpa, D. Y., Teguh, R., & Pratama, D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 38–48. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.847>
- [5] Priatna, A., Yusuf, A. M., & Apriliani, C. (2022). Analisis Kualitas Layanan Tokopedia Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality Di Karawang. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 382-392.
- [6] Habibi, R., & Aprilian, R. (2020). Tutorial dan penjelasan aplikasi e-office berbasis web menggunakan metode RAD (Vol. 1). Kreatif.
- [7] Budiarmaja, B. S., Vebianto, T. A., & Sunardi, A. (2022). *Leadership In Digital Transformation [sumber elektronik]*. Penerbit KBM Indonesia.
- [8] Taufiq, M., & Vidya, A. (2023). Analisis Sistem Informasi (Konsep, Metodologi, dan Pendekatan). Ananta Vidya.
- [9] Platform Digital : Harga, Kualitas Pelayanan & Kepuasan Pelanggan. (2023). (n.p.): Rena Cipta Mandiri.
- [10] Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen. (2020). (n.p.): LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- [11] Hendrata, K. (2021). Sistem Informasi Pemasaran Pada Masa Covid-19 di Industri Otomotif (PNS Yasa & NLP Indiani. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- [12] Pane, S. F., Sari, W. K., & Wicaksono, Z. A. Membuat Aplikasi Pengolahan Data Administrasi Barang Menggunakan Aplikasi Apex Online, Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2020.

- [13] Membangun Aplikasi Peminjaman Jurnal Menggunakan Aplikasi Oracle Apex Online. (2020). (n.p.): Kreatif.
- [14] Membuat Aplikasi Pengolahan Data Administrasi Barang Menggunakan Aplikasi Apex Online. (2020). (n.p.): Kreatif.
- [15] Dwityanti, E. (2014). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli konsumen terhadap layanan internet banking mandiri studi kasus pada karyawan departemen pekerjaan umum jakarta (Doctoral dissertation, program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- [16] Saputro, P. H., Budiyanto, A. D., & Santoso, A. (2015). Model DeLone and McLean untuk mengukur kesuksesan e-government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, 2(1), 1-8.
- [17] Nerisafitra, P., & Susanto, F. A. (2019). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Mahasiswa dalam Menggunakan Website Pembelajaran dengan Technology Acceptance Model (TAM). *Journal Information Engineering and Educational Technology* ISSN, 2549, 869X.
- [18] Sembiring, J., & Sinaga, B. (2021). Penerapan Metode Servqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil Pada Kantor Camat Dolat Rayat Kabupaten Karo. *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi*, 4(2).
- [19] W. Hidayat, A. Y. Ranius, and U. Ependi, "Penerapan metode usability testing pada evaluasi situs web pemerintahan kota prabumulih," *Tek. Inform.*, pp. 1–12, 2014.
- [20] Deo, P. G., Sanjaya, R., & Gandajaya, L. (2017). Analisis kualitas layanan lazada dengan menggunakan metode e-servqual dan ipa. *Journal of Accounting and Business Studies*, 2(1).
- [21] Khodijah, S., Rahmani, N. A. B., & Syahbudi, M. (2023). Analisis Service Quality dalam Pelayanan Nasabah di PT Asabri dengan Metode Fuzzy. *JIEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 3(1), 986-1024.
- [22] Yuniar, S. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT. X. *Reka Integra*, 2(2).
- [23] Zein, S. Z., Yasyifa, L. Y., Khozi, R. G., Harahap, E., Badruzzaman, F. H., & Darmawan, D. (2019). Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS. *Teknologi Pembelajaran*, 4(2).
- [24] Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Media Sahabat Cendekia.

- [25] Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. literasi media publishing.
- [26] Muslimin, D., Majid, M. N., Effendi, N. I., Simarmata, N., Ristiyana, R., Langelo, W., ... & Januarsi, Y. (2023). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF DAN KUALITATIF*. Get Press Indonesia..
- [26] Putri, R., Rosmalia, D., Sihombing, P. R., Siregar, S., Suardika, I. K., Warsitasari, W. D., ... & Zahari, M. (2022). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- [27] Yuliani, W., & Supriatna, E. (2023). *Metode Penelitian Bagi Pemula*. Penerbit Widina.
- [28] Erri, D., Lestari, A. P., & Asymar, H. H. (2021). Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT Melzer Global Sejahtera Jakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(9), 1897-1906.
- [29] Masayu Rosyidah, S. T., & Rafiqa Fijra, S. T. (2021). *Metode Penelitian*. Deepublish.
- [30] Noviyanti, I. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV Usaha Mandiri Jakarta Selatan. *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 1(2).
- [31] Fauzi, R. U. A. (2017). Pengaruh harga dan free wi-fi terhadap keputusan pembelian produk pada angkringan di Kecamatan Karas Kabupaten Magetan. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 62-74.
- [32] Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS.
- [33] Nugraha, B. (2022). Pengembangan uji statistik: Implementasi metode regresi linier berganda dengan pertimbangan uji asumsi klasik. Pradina Pustaka.
- [34] MENDROFA, W. A. P. (2023). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI E-COMMERCE BLIBLI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI KOTA MEDAN* (Doctoral dissertation, Universitas Mikroskil).
- [35] Engrasia, T. N., & Ahmad, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Keputusan Berbelanja Online Pada E-Commerce Zalora Di Bandar Lampung. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS EKONOMI*, 1(2), 170-186.
- [36] Sulistyo Widyaningrum, A. (2022). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN TIKTOKSHOP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL* (Doctoral dissertation, UNAMA).

- [37] Susmitha Nurani, S. (2021). ANALISIS KUALITAS LAYANAN MARKETPLACE PADA APLIKASI FACEBOOK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (*Doctoral dissertation*, UNAMA).
- [38] Zainah, S., Hamzah, M. L., Rozanda, N. E., & Salisah, F. N. (2023). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Menggunakan Metode E-Servqual dan Kano. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 10(2), 316-328.
- [39] Tamba, M., Agustini, S. R., Jasmir, S., & Kom, M. (2023). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanja–Belanja Online Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)*, 3(2), 560-569.
- [40] Sabila, A. R., & Kusumaningrum, L. (2020). Analisis kualitas layanan e-commerce SHOPEE dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan (studi kasus: pelanggan shopee di kota tangerang 2020). *JITech*, 16(2), 72-80.
- [41] Hamdanur, P., Yusuf, A. M., & Kasman, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Akulaku Indonesia di Jakarta. *Management and Accounting Expose*, 4(2).
- [42] Bonita, V., & Hamzah, Z. Z. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN (TRUST) TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN BELANJA ONLINE SHOPEE DI KOTA BOGOR. *JURISMATA*, 5(1), 110-120.
- [43] Ekaputri, R. R. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Alfagift Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqua (*Doctoral dissertation*, Universitas Dinamika Bangsa).
- [44] Nizamuddin, H., Azan, K., Khairul Anwar, M. S. I., Muhammad Ashoer, S. E., Nuramini, A., Irlina Dewi, M. H., ... & Sumianto, M. P. (2021). METODOLOGI PENELITIAN; KAJIAN TEORITIS DAN PRAKTIS BAGI MAHASISWA. CV. DOTPLUS Publisher.
- [45] Al Fajri Bahri, S. P., Siregar, S. K., Par, A. M., Nur, R., Al-Adawiyah, R., Putra, E., ... & Panjaitan, S. (2022). Evaluasi Program Pendidikan. umsu press.
- [46] Hermawan, I. (2019). Metodologi penelitian pendidikan (kualitatif, kuantitatif dan mixed method). Hidayatul Quran.
- [47] Sabna, E., & Muhardi, M. (2016). Penerapan data mining untuk memprediksi prestasi akademik mahasiswa berdasarkan dosen, motivasi, kedisiplinan, ekonomi, dan hasil belajar. *Jurnal CoreIT: Jurnal Hasil Penelitian Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 2(2), 41-44.

- [48] Larasati, P., & Sisilia, K. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Servqual Pada Osiris Coffee Di Kota Bandung. *eProceedings of Management*, 6(2).
- [49] Mariyanto, B. F., & Praptoyo, S. (2017). Pengaruh kompetensi dan independensi terhadap kualitas audit dengan etika auditor sebagai variabel moderasi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 6(2).
- [50] Ulfa, R. (2021). Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan. *Al-Fathonah*, 1(1), 342-351.
- [51] Selfiana, S. (2022). Pelayanan Prima Personil Accounting and Finance Department di Perusahaan Telekomunikasi Indonesia Jepang. *Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan*, 7(2), 129-148.
- [52] Kasim, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Agen Brilink Moh Arifin Di Kelurahan Alak, Kota Kupang. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, 15(1), 201-215.
- [53] Kasinem, K. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339.
- [54] Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima Scientific journal of Citra Internasional Institute*, 5(2), 105-112.
- [55] Purwaningrum, R. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 7(1), 357-367.
- [56] Ulkhaq, M. M., & Barus, M. P. B. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 1(2), 61-67.
- [57] Irawan, H., & Irawan, H. (10). Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA) Volume*, 2021.
- [58] *Model Matriks Konsumen utk Mcpt.Spv*. Gramedia Pustaka Utama. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=SPQdixlwYh4C>, diakses 10 oktober 2023.
- [59] B. A. R. Tulodo, "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. Manay. Sains Indones.*, vol. 10, no 1, pp. 25-43, 2019.

- [60] J. Pendidikan, A. Indonesia, X. Vol, and S. T. Saputro, "Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia, Vol. X, No. 1, Tahun 2012, vol. X, no. 1, pp. 78- 97, 2014.
- [61] Suhardi, M. (2023). *Buku ajar Dasar Metodologi Penelitian*. Penerbit P4I.
- [62] Hermawan, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen," *J. Ris. Manaj. dan Bisnis Fak. Ekon. UNIAT*, vol. 4. No.1, pp. 175-182,2019.
- [63] N. M. Janna and Herianto, "Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Moda Transportasi Grab di Tangerang Selatan," no. 18210047, 2021.
- [64] Budi Darma, "Statistika Penelitian Dengan Menggunakan SPSS Bogor", *j. manaj. Dan Kearifan Lokal Indones.*, Vol. 2 No.2, 2021.
- [65] B. A. B. Ii and A. K. Pustaka, "Kerangka Teori Penelitian," *Br. Med. J.Vol* 2, no. 1, pp. 9–38, 2018
- [66] Ghozali, "PENGARUH STRUKTUR MODAL TERHADAP NILAI PERUSAHAAN (STUDI PADA SEKTOR PERTAMBANGAN YANG TERDAFTAR DI BEI PERIODE 2009-2012)," *J. Adm. Bisnis*, vol. 17. No.1, pp. 1–4, 2018.
- [67] A. Bintoro, "Pengaruh E-Servqual dan Kepuasan Pengguna Mobile Banking (M-Banking Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BCA Bandung" *J. Account Manag. Vol 3, No 1*, pp. 122–137, 2018
- [68] Sugiyono, "PENGARUH STRUKTUR MODAL TERHADAP NILAI PERUSAHAAN (STUDI PADA SEKTOR PERTAMBANGAN YANG TERDAFTAR DI BEI PERIODE 2009-2012)," *J. Adm. Bisnis*, vol. 17. No.1, pp. 1-4,2018.
- [69] C. Fajri and Dalmar, "Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada CV Permata Mitra Karya Tangerang Selatan The Effect of Work Discipline On Employee Performance at CV Permata Mitra Karya Tangerang Selatan," *"INVEST J. Inov. Bisnis Dan Akunt.*, vol. 1, no. 2, pp. 57–62, 2020
- [70] Ghozali, "Pengaruh Dana Pihak Ketiga Terhadap Pemberian Kredit dan Laba Bersih Bank (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia(Persero),Tbk Kantor Cabang Majalaya Unit Dayeuhkolot)," *J. Akunt. Fak. Ekon. UNIBBA*, vol. 9. No.3, pp. 1–11, 2018.
- [71] AKURAT | Jurnal Ilmiah Akuntansi, F. E. UNIBBA, D. Setiawan, and D. Afrianti, "Pengaruh dana Pihak Ketiga Terhadap Pemberian Kredit dan Laba Bersih Bank (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia(Persero),Tbk Kantor Cabang Majalaya Unit Dayeuhkolot) ," *Akurat*, vol. 9, no. 3, pp. 1–20, 2018.

- [72] N. A. A. Sani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Dipo Star Finance Cabang Gatot Subroto,” *Journals .Upi-Yai.ac.id*, vol 2. Pros. Semin. Nas. Humanis, pp. 618–624, 2019