

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Pemerintah Republik Indonesai, “Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945,” DPR RI. Accessed: Nov. 17, 2023. [Online]. Available: <https://www.dpr.go.id/jdih/uu1945>
- [2] Sopia Weni Anggraini, “KUALITAS PELAYANAN BAGI PESERTA BPJS KESEHATAN DAN NON BPJS KESEHATAN,” *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 2, vol. 5, 2016.
- [3] M. Pertiwi and H. Nurcahyanto, “EFEKTIVITAS PROGRAM BPJS KESEHATAN DI KOTA SEMARANG (Studi Kasus pada Pasien Pengguna Jasa BPJS Kesehatan di Puskesmas Sronдол),” *Journal Of Public Policy And Management Review*, vol. 6, 2017.
- [4] B. Simon Silalahi and F. Joanda Kaunang, “Analisis Service Quality pada Aplikasi DANA berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan di Daerah Bandung Barat Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano,” *jurnal teknologi informasi dan komunikasi*, vol. 12, no. 2, pp. 121–133, 2022.
- [5] Dina Lusianti, “PENGUKURAN KEPUASAN PESERTA JKN MELALUI PENDEKATAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS,” *JURNAL SAINS PEMASARAN INDONESIA*, vol. XVI, pp. 17–25, 2017.
- [6] A. Ferdiansya and B. Hendrawan, “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN ELECTRONIC CERTIFICATE OF ORIGIN PADA DIREKTORAT LALU LINTAS BARANG BADAN PENGUSAHAAN (BP) BATAM,” 2019.
- [7] “Analisis,” KBBI Daring. Accessed: Nov. 29, 2023. [Online]. Available: <https://kbbi.web.id/analisis>
- [8] D. Santi Djaeng and B. Burhanudin, “ANALISA KUALITAS WEBSITE STMIK BINA MULIA PALU MENGGUNAKAN FRAMEWORK WEBQUAL,” *JESIK*, vol. 2, no. 2, 2016.
- [9] Universitas Medan Area, “Penjelasan Tentang apa itu analisis,” Green Matric UMA. Accessed: Nov. 29, 2023. [Online]. Available: <https://uma.ac.id/berita/penjelasan-tentang-apa-itu-analisis>
- [10] Muhammad Jazuli, Didi Samanhudi, and Handoyo, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI PT. XYZ,” *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, vol. 1, no. 1, 2020.
- [11] F. Rahman and Santoso, “APLIKASI PEMESANAN UNDANGAN ONLINE,” 2015.

- [12] A. Kinaswara, N. Rofi'ah Hidayati, and F. Nugrahanti, "Rancang Bangun Aplikasi Inventaris Berbasis Website pada Kelurahan Bantengan," *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 2, no. 1, pp. 71–75, 2019.
- [13] B. Huda and B. Priyatna, "Penggunaan Aplikasi Content Manajement System (CMS) Untuk," *SYSTEMATICS*, vol. 1, no. 2, pp. 81–88, 2019.
- [14] Pratiwi hanjani putri, "ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI MOBILE JKN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN MODEL UNIFIED OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY," Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta, 2019.
- [15] A. Supriyatna, "PERPUSTAKAAN DENGAN MENGGUNAKAN PIECES FRAMEWORK," *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, vol. XI, no. 1, 2015.
- [16] Etta Mamang Sangadji and Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertasi Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi, 2014.
- [17] S. Rio Sasongko, "FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN)," *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, vol. 3, no. 1, 2021, doi: 10.31933/jimt.v3i1.
- [18] Didi Junaedi, "PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA KEPARIWISATAAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN QFD (Stud," *Jurnal OE*, vol. 7, no. 1, pp. 33–49, 2015.
- [19] Y. Prananda, Rachmawati Lucitasar, and Shodiq Abdul Khannan, "PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN," 2019. [Online]. Available: <http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/opsi>
- [20] S. Wibowo and N. Muflihah, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang," *Jurnal Penelitian Bidang Inovasi & Pengelolaan Industri*, vol. 1, no. 2, pp. 61–68, Feb. 2022, doi: 10.33752/invantri.v1i2.2324.
- [21] Fenty Ariani, Saida Sinaga, and Taqwan Thamrin, "APLIKASI KEPMA UNTUK MENGUKUR KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL BERBASIS ANDROID," *Jurnal Management Sistem Informasi dan Teknologi*, vol. 7, no. 1, 2017.
- [22] D. P. Kesuma, "ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEB PERGURUAN TINGGI XYZ MENGGUNAKAN SERVQUAL," *Seminar Nasional Informatika*, vol. 1, no. 1, 2014, Accessed: Nov. 30, 2023. [Online]. Available: <https://e-journal.potensi-utama.ac.id/ojs/index.php/SNI/article/view/217>
- [23] A. Febtriko and I. Puspitasari, "MENGUKUR KREATIFITAS DAN KUALITAS PEMOGRAMAN PADA SISWA SMK KOTA PEKANBARU JURUSAN

TEKNIK KOMPUTER JARINGAN DENGAN SIMULASI ROBOT,” *Rabit : Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab*, vol. 3, no. 1, pp. 1–9, Jan. 2018, doi: 10.36341/rabit.v3i1.419.

- [24] S. Bahrin, S. Alifah, and S. Mulyono, “Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran dan Penjualan Berbasis Web,” 2017.
- [25] A. Muhson, “Analisis Statistik dengan SmartPLS ii Analisis Statistik dengan SmartPLS: Path Analysis, Confirmatory Factor Analysis, & Structural Equation Modeling,” 2022.
- [26] UUT Krimianto, *SPSS (Statistical Package for the Social Sciens) Makalah Olah Data SPSS*. 2015.
- [27] DNA Janie, *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda dengan SPSS*. semarang: semarang university press, 2013.
- [28] N. Palar, P. A. Pangemanan, and E. G. Tangkere, “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI HARGA CABAI RAWIT DI KOTA MANADO,” *Agri Sosioekonomi*, vol. 12, no. 2, pp. 105–120, 2016.
- [29] Esa Astari, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI SICEPAT EKSPRES TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA),” Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, 2022.
- [30] Jonatan Geraldo Atoisuta, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI BIMA+ DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL,” Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, 2022.
- [31] Yudistira Roberto, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Kick Avenue Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa),” Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, 2020.
- [32] Olivia Mimin Trisnawati and Syaifuddin Fahmi, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang),” *Manajemen Bisnis Indonesia*, vol. 4, no. 2, 2017, [Online]. Available: <https://www.emarketer.com>
- [33] E. Nabila, M. Ariyanti, and D. Sumrahadi, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ONLINE (E-SERVQUAL) MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERORMANCE ANALYSIS PADA BHINNEKA.COM ANALYSIS OF ONLINE SERVICE QUALITY (E-SERVQUAL) USE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHOD ON BHINNEKA.COM,” *eProceedings of Management*, vol. 5, no. 1, 2018.
- [34] Nur Fadilah Amin, Sabaruddin Garancang, and Kamaluddin Abunawas, “KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN,” *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, vol. 14, no. 1, pp. 15–31, 2023.

- [35] R. APRIANTI, “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE BANKING LIVIN BY MANDIRI MENGGUNAKAN ETODE E-SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS,” *SAINS DAN TEKNOLOGI*, vol. 1, no. 1, 2023.
- [36] Selvia Aprilyanti, “Pengaruh usia dan masa kerja terhadap produktivitas kerja,” *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri* =, vol. 1, no. 2, pp. 68–71, 2017, doi: 10.13140/RG.2.2.15858.61129.
- [37] Ghozali I, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*, vol. 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.