

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. L. Budiono, “Persepsi dan Harapan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Data pada Smartphone di Jakarta,” *Bul. Pos dan Telekomun.*, vol. 11, no. 2, hal. 93, 2019, doi: 10.17933/bpostel.2013.110201.
- [2] 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.
- [3] 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.
- [4] I. Purwandani dan N. O. Syamsiah, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI,” *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 3, hal. 300, 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.
- [5] P. Fantika Sari, P. Dellia, A. Fauzan Azizi, P. Ayu Mashitoh, M. Dwi Putra Iriansyah, dan L. Sa’adah, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Banking Brimo Pada Mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura Menggunakan End User Computing Satisfaction (Eucs),” *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.*, vol. 8, no. 4, hal. 7608–7614, 2024, doi: 10.36040/jati.v8i4.10309.
- [6] A. Sinnun, “Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA dan CSI,” *J. Inform.*, vol. 4, no. 1, hal. 146–154, 2019.
- [7] P. Wulandari dan R. Idayanti, “Peran Aplikasi Dompot Digital Indonesia (DANA) dalam Memudahkan Masyarakat melakukan Pembayaran Digital,” *Islam. Bank. Financ.*, vol. 3, no. 2, hal. 429–441, 2023, doi: 10.30863/ibf.v3i2.5438.

- [8] S. N. Safa'ah dan A. D. Indiryanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyPertamina Berbasis Mobile Dengan Metode EUCS (End User Satisfaction with Computing)," *JEISBI (Journal Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 4, no. 2, hal. 14–20, 2023.
- [9] 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, 2019, [Daring]. Tersedia pada: <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/jmmd/article/view/893>.
- [10] dan R. P. N. Luh, A. Kartika, Y. Sarja, S. B. Jalan, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual," hal. hal. 19–25, 2019.
- [11] F. Firmansyah, R. Fauziah, dan Y. Apridonol, "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.
- [12] 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, 2022.
- [13] Y. Septiani, E. Aribbe, dan R. Diansyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru)," *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, hal. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [14] D. K. R. Ayatulloh Michael Musyaffi, Hera Khairunnisa, *KONSEP DASAR STRUCTURAL EQUATION MODEL- PARTIAL LEAST SQUARE (SEM-PLS)*

MENGGUNAKAN SMARTPLS. 2022.

- [15] W. H. DeLone dan E. R. McLean, *Information Systems Success Measurement*, vol. 2, no. 1. 2020.
- [16] R. Handayani and N. R. Zulyanti, “Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Return Saham Perusahaan Manufaktur Bei,” *J. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, p. 615, vol. 3, 2020.
- [17] N. I. Febriana, “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung,” *An-Nisbah J. Ekon. Syariah*, vol. 3, no. 1, 2019, doi: 10.21274/an.2016.3.1.145-168.
- [18] C. A. Novitasari, A. S. Manggabarani, dan M. Astuti, “Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA,” *J. Teknol. dan Manaj.*, vol. 19, no. 2, hal. 1–12, 2021, doi: 10.52330/jtm.v19i2.26.
- [19] 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.
- [20] D. Prasetyo, A. Setianingsih, I. R. Amalia, dan Y. Budiarti, “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah BRI Terhadap Pembukaan Rekening Online Menggunakan Metode Servqual,” *J. Ilm. FIFO*, vol. 14, no. 2, hal. 147, 2022, doi: 10.22441/fifo.2022.v14i2.004.
- [21] and M. A. M. Hum, A. Musyahid, *POPULASI DAN TEKNIK SAMPEL (Fenomena Pernikahan dibawah Umur Masyarakat 5 . 0 di Kota / Kabupaten X) MAKALAH Disusun Untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah : Metodologi Penelitian Hukum Dosen Pengampu : HINDUN UMIYATI PROGRAM PASCASARJANA JURUSAN DIRASAH ISLA*. 2021.
- [22] I. K. Swarjana, *POPULASI-SAMPEL, TEKNIK SAMPLING & BIAS DALAM PENELITIAN*. Yogyakarta. 2022.
- [23] N. F. Amin, S. Garancang, dan K. Abunawas, “Konsep Umum Populasi dan

Sampel dalam Penelitian,” *J. Pilar*, vol. 14, no. 1, hal. 15–31, 2023.

- [24] D. P. I Ketut Swarjana, S.K.M., M.P.H., *POPULASI-SAMPEL, TEKNIK SAMPLING & BIAS DALAM PENELITIAN*. 2019.
- [25] M. haya Waralalo, “Analysis of User Interface (UI) and User Experience (UX) at AIS UIN Jakarta Using Heuristic Evaluation and Webuse Methods with ISO 13407 Standards,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, hal. 1689–1699, 2019.
- [26] Tjiptono, “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan,” *J. Media Ekon.*, vol. 7, no. 1, hal. 1–20, 2019, [Daring]. Tersedia pada: <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=9606>.
- [27] M. H. S. Fadila, Woro Isti Rahayu, *Penerapan Metode Naive Bayes dan Skala Likert Pada Aplikasi Prediksi Kelulusan Mahasiswa*. 2020.
- [28] 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.
- [29] M. Y. Bachtiar, E. Ismiyah, dan A. W. Rizqi, “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa Transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim,” *J. Tek. Ind. J. Has. Penelit. dan Karya Ilm. dalam Bid. Tek. Ind.*, vol. 8, no. 2, hal. 362, 2022, doi: 10.24014/jti.v8i2.20075.
- [30] J. Manajemen, S. Informasi, A. Safitri, D. Z. Abidin, dan E. Rasywir, “Analisis Kualitas Layanan , Kualitas Sistem , Kualitas Informasi Terhadap Pengguna Goggle Meet,” vol. x, hal. 1–11, 2022.
- [31] En. Lolang, “) yaitu hipotesis yang akan diuji. Biasanya, hipotesis ini merupakan pernyataan yang menunjukkan bahwa suatu parameter populasi memiliki nilai tertentu,” *J. Kip*, vol. 3, no. 3, hal. 685–696, 2019.
- [32] G. Gloriano dan J. Nugraha, “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa,” *J. Pendidik. Adm. Perkantoran*, vol. 10, no. 3, hal. 233–245, 2022, doi:

10.26740/jpap.v10n3.p233-245.

- [33] A. P. U. - dan Andiyana Bagas Alfiandika, “Analisis Keberhasilan E-Learning Universitas Dalam Perspektif Sistem Informasi,” *E-Bisnis J. Ilm. Ekon. dan Bisnis*, vol. 15, no. 1, hal. 24–38, 2022, doi: 10.51903/e-bisnis.v15i1.605.
- [34] S. Marselia, Sulistiowati, dan J. Lemantara, “Analisis Kesuksesan Website E-Learning Management System (EMS) Dengan Menggunakan Model Delone dan McLean Pada Cabang Primagama Bumi Citra Fajar (BCF),” *Jsika*, vol. 7, no. 1, hal. 1–10, 2019.
- [35] S. Umar, A. Fitriansyah, dan H. Ar-Rasyid, “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Livin Bank Mandiri pada Mahasiswa ITB Swadharma Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS),” *J. Teknol. Inform. dan Komput.*, vol. 9, no. 2, hal. 992–1008, 2023, doi: 10.37012/jtik.v9i2.1728.
- [36] F. N. Ramadhayanti, Mulyadi, dan E. Rasywir, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS,” *J. Ilm. Media Sisfo*, vol. 17, no. 1, hal. 143–151, 2023, doi: 10.33998/mediasisfo.2023.17.1.792.
- [37] S. Silviani dan J. N. U. Jaya, “Evaluasi Kesuksesan E-Plantation Menggunakan Model DeLone dan McLean di PT Alam Permai Makmur Raya,” *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 3, hal. 324–330, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i3.1545.
- [38] L. H. Trihandayani, I. Aknuranda, dan Y. T. Mursityo, “Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 12, hal. 7074–7082, 2019.
- [39] F. Muttakin, D. Dwi Aprillia, dan M. Kumalasari, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Pengguna Akhir Menggunakan Webqual 4.0,” *J. CoSciTech (Computer Sci. Inf. Technol.)*, vol. 3, no. 3, hal. 300–308, 2022, doi: 10.37859/coscitech.v3i3.4403.

- [40] N. Widyaretno dan A. D. Indriyanti, “Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Penerapan Biometric Authentication pada Shopee-Pay menggunakan Metode UTAUT,” *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 4, no. 04, hal. 17–25, 2023, [Daring]. Tersedia pada: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/56007>.