

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. D. Audiansyah, D. E. Ratnawati, dan B. T. Hanggara, “Analisis Sentimen Aplikasi MyXL menggunakan Metode Support Vector Machine berdasarkan Ulasan Pengguna di Google Play Store”.
- [2] S. Sinawati, I. T. Saputra, dan M. Hafid, “ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN KANO,” *Sebatik*, vol. 27, no. 1, hlm. 1–8, Jun 2023, doi: 10.46984/sebatik.v27i1.2125.
- [3] I. Sanjaya, “PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE KEMENTERIAN KOMINFO DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0,” vol. 14, no. 1, 2012.
- [4] R. Ekasari, M. S. Pradana, G. Adriansyah, M. A. Prasnowo, A. F. Rodli, dan K. Hidayat, “Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual,” *J. Darussalam J. Pendidik. Komun. Dan Pemikir. Huk. Islam*, vol. 9, no. 1, hlm. 82, Okt 2017, doi: 10.30739/darussalam.v9i1.118.
- [5] 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, hlm. 167, Feb 2020, doi: 10.51920/jd.v9i2.117.
- [6] 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, hlm. 25, Apr 2020, doi: 10.24014/sitekin.v16i2.9366.
- [7] N. Irfandi, “Nama Nomor Mahasiswa Jurusan Bidang Konsentrasi”.
- [8] I. C. Firmana, S. G. Amalia, dan T. A. Syahputra, “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi JknMobile Dengan Metode Servqual Di Klinik Beringin,” *J. Sist. Inf.*, vol. 12, no. 01.
- [9] F. Ariani, E. Trisnasari, Y. Aprilinda, dan F. N. Affandi, “APLIKASI BERBASIS WEB METODE SERVQUAL UNTUK MENGUKUR KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN LABORATORIUM KOMPUTER,”

EXPERT J. Manaj. Sist. Inf. Dan Teknol., vol. 8, no. 2, Des 2018, doi: 10.36448/jmsit.v8i2.1112.

[10] T. Octavia, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimola Menggunakan Metode Servqual Pada PT Musi Dwi Jaya,” vol. 3, no. 1.

[11] M. Sabar dan H. R. Suwarman, “APLIKASI ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE FUZZY SERVQUAL BERBASIS ANDROID,” vol. 01, no. 02, 2019.

[12] D. Oleh, “Analisis Pengukuran Penerimaan Terhadap Aplikasi myXL Menggunakan Model Extended Theoru of Planned Behavior”.

[13] E. O. T. Setyowati dan A. D. Respati, “PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI MANFAAT, COMPUTER SELF EFFICACY, DAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI,” *J. Ris. Akunt. Dan Keuang.*, vol. 13, no. 1, hlm. 63, Agu 2017, doi: 10.21460/jrak.2017.131.281.

[14] M. F. Asnawi, “PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, DAN PARTISIPASI PENGGUNA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM: STUDI KASUS PADA BAGIAN OPERASIONAL VSAT IP PT. SEMESTA CITRA MEDIA,” 2017.

[15] R. Dwiwinarsih, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN BAKMI AISY DI DEPOK,” 2009.

[16] M. R. Manalu dan R. Siringoringo, “Rancang Bangun Aplikasi untuk Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademis AMIK Imelda Medan dengan Menggunakan Algoritma Servqual,” vol. 05, 2020.

[17] S. Satria, “ANALISIS SISTEM INFORMASI MENGUKUR KEPUASAN PELAYANAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL,” *KILAT*, vol. 8, no. 1, Mei 2019, doi: 10.33322/kilat.v8i1.425.

[18] I. Novitaningtyas, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN DIMENSI SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WAROENG SPESIAL SAMBAL CABANG MAGELANG,” vol. 12, no. 1.

[19] M. Darwin dan K. Umam, “Analisis Indirect Effect pada Structural Equation Modeling: Studi Komparasi Penggunaan Software Amos dan SmartPLS,” *NUCLEUS*, vol. 1, no. 2, hlm. 50–57, Nov 2020, doi: 10.37010/nuc.v1i2.160.

[20] I. Salim, R. Ricardo, S. B. Mz, dan T. Marisa, “FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DALAM LAYANAN RIDE

HAILING DI INDONESIA,” *J. Apl. Bisnis Dan Manaj.*, Jan 2021, doi: 10.17358/jabm.7.1.135.

[21] F. Adam, “Universitas Muhammadiyah Makassar”.

[22] H. Habriyanto, M. Y. Nasution, dan M. Y. Harahap, “Analisis Pola Konsumsi Masyarakat Kota Jambi Pada Bulan Ramadhan Menggunakan Pendekatan Smart PLS 3.0,” *J. Ilm. Univ. Batanghari Jambi*, vol. 19, no. 1, hlm. 118, Jan 2019, doi: 10.33087/jiubj.v19i1.573.

[23] R. Al Hakim, I. Mustika, dan W. Yuliani, “VALIDITAS DAN RELIABILITAS ANGKET MOTIVASI BERPRESTASI,” *FOKUS Kaji. Bimbing. Konseling Dalam Pendidik.*, vol. 4, no. 4, hlm. 263, Jul 2021, doi: 10.22460/fokus.v4i4.7249.

[24] S. Aprilisa, S. Samsuryadi, dan S. Sukemi, “Pengujian Validitas dan Reliabilitas Model UTAUT 2 dan EUCS Pada Sistem Informasi Akademik,” *J. MEDIA Inform. BUDIDARMA*, vol. 5, no. 3, hlm. 1124, Jul 2021, doi: 10.30865/mib.v5i3.3074.

[25] Hesi Eka, Puteri Fakultas, Ekonomi Dan, Bisnis Islam, dan I. Bukittinggi, “Menentukan Populasi dan Sampel puteri 2020,” 2020, doi: 10.13140/RG.2.2.28776.01285.

[26] N.F.Amin,S. Garancang, dan K.Abunawas, *KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN*.

[27] S. Multismart dan J. P. Rambe, “PENGARUH HARGA, BRAND IMAGE DAN PERSONAL BRANDING TERHADAP KEPUTUSAN MEMBELI SECARA ONLINE DI TOKO MEDAN TOP GALERI”.

[28] 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, Okt 2022, doi: 10.53912/iej.v11i2.837.

[29] I. Kurnia, P. Fithri, dan V. L. Raja, “Peningkatan Kualitas Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana dengan Menggunakan Metode Servqual dan QFD,” vol. 18, no. 2, 2021.

[30] A. A. Prihatiningrum dan E. Zuraidah, “Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual,” *J. Inf. Syst. Res. JOSH*, vol. 3, no. 4, hlm. 367–373, Jul 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1653.

- [31] T. P. Kota dan S. Y. Kusumastuti, "ANALISIS PENGARUH MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DENGAN MENGGUNAKAN KERANGKA TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)," vol. 10, 2022.
- [32] C. Wulandari, E. Elmayati, dan Y. Citra, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GRAB KOTA LUBUKLINGGAU MENGGUNAKAN FRAMEWORK PIECES," *J. Teknol. Inf. Mura*, vol. 12, no. 02, hlm. 118–130, Des 2020, doi: 10.32767/jti.v12i02.1042.
- [33] Y. Handrianto dan N. R. Latifa, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Pada Aplikasi TOOS Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Servqual," *J. Infortech*, vol. 5, no. 2, hlm. 151–160, Des 2023, doi: 10.31294/infortech.v5i2.17502.
- [34] E. Wicaksono, E. M. Safitri, M. A. Sifaul Anam, dan R. A. Bimantara, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI GOJEK MENGGUANAKN PENDEKATAN METODE DELONE-MCLEAN," *Pros. Semin. Nas. Teknol. Dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, hlm. 394–402, Nov 2023, doi: 10.33005/sitasi.v3i1.613.
- [35] H. Haryati, S. Assegaff, dan J. Devitra, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Alodokter Menggunakan Metode TAM Dan End User Computing Satisfaction," *J. Ilm. Media Sisfo*, vol. 18, no. 2, hlm. 236–246, Okt 2024, doi: 10.33998/mediasisfo.2024.18.2.1957.
- [36] N. Ani, "Pengaruh Digital Marketing, Electronic Word of Mouth dan Lifestyle terhadap Keputusan Pembelian pada Tiktok Shop Indonesia," *BISMA Bus. Manag. J.*, vol. 1, no. 04, hlm. 37–44, Des 2023, doi: 10.59966/bisma.v1i04.398.
- [37] P. Larasati dan S. Kritina, "PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA OSIRIS COFFEE DI KOTA BANDUNG".
- [38] U. S. Ramdan, "(Studi Kasus Nasabah PT BNI Syariah Cabang Karawang)".
- [39] G. J. Nugraha, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa," *Qual. Manag. Health Care*, vol. 10, no. 3, pp. 205–209, 2022, doi: 10.1097/QMH.000000000000149.
- [40] S. Ratnanto and H. Purnomo, "Perceived Dan Expectation Value Dengan Metode SERVQUAL Studi: siakad.unpkediri.ac.id," *SENMEA*, vol. 2, no. 1, pp. 1–23, 2019.

- [41] T. Octavia and D. Dafid, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimola Metode Servqual Pada PT Musi Dwi Jaya," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 69–80, 2022, doi: 10.35957/jtsi.v3i1.2145.
- [42] T. Sentia, M. Mustafia, And E. Zuraidah, "Analisa Kualitas Layanan Pada E-Learning Di Sekolah Menggunakan Metode Servqual," *J. Informatics Manag. Inf. Technol.*, Vol. 2, No. 3, Pp. 100–108, 2022, Doi: 10.47065/Jimat.V2i3.167.
- [43] 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.
- [44] G. J. Nugraha, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus Di Perpustakaan Unesa," *Qual. Manag. Health Care*, Vol. 10, No. 3, Pp. 205–209, 2022, Doi: 10.1097/Qmh.0000000000000149.
- [45] B. Irawan, R. A. Kurnia, E. Daniel, S. Achmady, And M. Sembiring, "Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual)," *Jkf*, Vol. 3, No. 1, Pp. 58–64, 2020.
- [46] S. R. H. Purnomo, "Perceived Dan Expectation Value Dengan Metode Servqual Studi: Siakad.Unpkediri.Ac.Id," *Senmea*, Vol. 2, No. 1, Pp. 1–23, 2019.
- [47] C. Lukita, S. Pranata, And 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, P. 167, 2020, Doi: 10.51920/Jd.V9i2.117.
- [48] Y. Septiani, E. Aribbe, And R. Diansyah, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)," *J. Teknol. Dan Open Source*, Vol. 3, No. 1, Pp. 131–143, 2020, Doi: 10.36378/Jtos.V3i1.560.
- [49] E. L. Habib And E. Zuraidah, "Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Bimbingan Belajar Pada Kursuspintar Menggunakan Metode Servqual," *J. Inf. Syst. Res.*, Vol. 4, No. 2, Pp. 418–433, 2023, Doi: 10.47065/Josh.V4i2.2721.
- [50] S. Anjayati, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual," *Technol. Inf. Commun.*, Vol. 3, No. 2, P. 53, 2022.
- [51] M. D. Iriani, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Dengan Metode Servqual Dan Triz," *Juminten J. Manaj. Ind. Dan Teknol.*, Vol. 02,

No. 01, Pp. 49–60, 2021.

- [52] N. L. A. K. Y. Sarja, “Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual,” *J. Sist. Dan Inform.*, Vol. 3, No. 2, Pp. 19–25, 2022.
- [53] E. W. T. S. Renny, “Analisis Kualitas Layanan Pada Website Invitees Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual,” *J. Kharisma Tech*, Vol. 17, No. 2, Pp. 128–142, 2022.
- [54] M. Salma, W. Dewi, S. Nabila, S. G. Hilaly, F. I. Komputer, And K. Layanan, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Portal Layanan,” *J. Teknol. Dan Sist. Inf.*, Vol. 4, No. 2, Pp. 198–207, 2023.
- [55] Y. Handrianto And N. R. Latifa, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Pada Aplikasi Toos Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Servqual,” *J. Infortech*, Vol. 5, No. 2, P. 21, 2023.
- [56] Y. Murdianto, R. I. Rochmawati, And A. R. Perdanakusuma, “Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput.*, Vol. 3, No. 1, Pp. 603–612, 2019.