

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. P. T. Laela Sari, "Pengaruh E-Service Quality dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna SVOD WeTv," *J. Educ. Lang. Res.*, vol. 91, no. 2, p. 144, 2022, doi: 10.2307/2322122.
- [2] D. Darmawati, "Analisis Manajemen Pembelajaran Pendidikan Pancasila Dalam Meningkatkan Pemahaman Nilai-Nilai Pancasila Pada Mahasiswa Semester I Prodi Pendidikan Jasmani Unimerz Tahun 2022," *J. Innov. Res. Knowl.*, vol. 2, no. 10, pp. 3937–3946, 2023, doi: 10.53625/jirk.v2i10.5239.
- [3] R. S. Amara, N. Mutiah, and F. Febriyanto, "Pengaruh Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Mobile Service Quality Dan Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus : Pengguna E-Commerce Shopee Di Kota Pontianak)," *J. Komput. dan Apl.*, vol. 10, no. 02, pp. 274–287, 2022, doi: 10.26418/coding.v10i02.55345.
- [4] S. Lucky Ali Akbar, Agriqisthi, "Pengaruh Content Richness, Perceived Value Dan Social Influence Terhadap Minat Berlangganan (Survey pada Pengguna Aplikasi Vidio di Kota Padang)," *J. Ekon. Dan Bisnis*, vol. 4, no. 1, pp. 79–93, 2024, doi: 10.47233/jebis.v4i1.1523.
- [5] T. P. Astuti, E. Elmayati, and T. Hasanah, "Analysis of e-Service quality performance at BKPSDM Lubuklinggau web-based using E-Govqual and Importance Performance Analysis (IPA) methods," *Sinkron*, vol. 7, no. 3, pp. 1017–1027, 2022, doi: 10.33395/sinkron.v7i3.11444.
- [6] I. A. Zuhaira and Ida Pujiani, "Analisis Manajemen Data Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode E-Servqual Dan Importance Performance Analysis," *INFOTECH J.*, vol. 10, no. 2, pp. 245–251, 2024, doi: 10.31949/infotech.v10i2.10933.
- [7] M. I. H. Setiawan, R. A. S. Prayoga, and A. Kusumawati, "Analisis Kualitas Layanan E-Health Surabaya: Pendekatan Integratif E-Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," *J. Sist. Inf. dan Inform.*, vol. 7, no. 2, pp. 255–267, 2024, doi: 10.47080/simika.v7i2.3409.
- [8] I.H.Santi, *Analisa Perancangan Sistem*. Jawa Tengah: NEM, 2020.
- [9] M.Taufiq, *Analisis Sistem Informasi*. Bantul: CV.Ananta Vidya, 2023.
- [10] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual," *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [11] R. Machmud, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi*. Gorontalo: Ideas Publishing, 2018.
- [12] M. Mukhlis, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN pada BPJS

Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Model EUCS,”S1, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2021.

- [13] D. Harjadi and I. Arraniri, *Experiential Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*. Cirebon: Insania, 2021.
- [14] A. Budi Santoso, *Buku Ajar Aplikasi Komputer*. Manado: IAIN Manado Press, 2021.
- [15] R. Habibi, Roni & Karnovi, *Tutorial membuat aplikasi sistem monitoring terhadap job desk operational human capital*. Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2020.
- [16] Yeni Anggreni, Fajriyah Fajriyah, and Phinton Panglipur, “Rancang Bangun Aplikasi Social Assistance Administration Report Berbasis Web Pada Kantor Kecamatan Sungai Rotan,” *J. Ilm. Sist. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 3, pp. 01–09, 2023, doi: 10.55606/juisik.v3i3.619.
- [17] Vidio, “Apa itu Vidio.” Internet: <https://support.vidio.com/support/solutions/articles/43000026852-apa-itu-vidio->, Sep, 13, 2023 [Nov.11, 2024].
- [18] Adnan Qurunul Bahri, “9 Keunggulan dan fitur aplikasi Vidio, ada koleksi untuk anak-anak.” Internet: <https://www.brilio.net/gadget/9-keunggulan-dan-fitur-aplikasi-vidio-ada-koleksi-untuk-anak-anak-220310n.html>, Mar. 10, 22 [Nov.11, 2024].
- [19] A. Syaputra and R. Amalia, “Pengukuran Kualitas Website Institut Ilmu Kesehatan Dan Teknologi Muhammadiyah Menggunakan Metode WebQual 4.0,” *G-Tech J. Teknol. Terap.*, vol. 7, no. 3, pp. 1227–1237, 2023, doi: 10.33379/gtech.v7i3.2841.
- [20] Minarwati and I. Hidayah, “Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisis Kualitas Website STMIK El Rahma Terhadap Kepuasan Pengguna,” *J. Inform. Komputer, Bisnis dan Manaj.*, vol. 20, no. 2, pp. 87–99, 2023, doi: 10.61805/fahma.v20i2.36.
- [21] T. Simanjuntak et al., “The Use of Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA) Method for Sriwijaya State Polytechnic International Office Website Quality,” *Atl. Press SARL*, vol. 1, pp. 76–84, 2023, doi: 10.2991/978-2-38476-026-8_10.
- [22] T. M. Tamtelahitu, “Analisa Kualitas Website Info Covid-19 Provinsi Maluku Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis,” *JIPi (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.*, vol. 7, no. 2, pp. 574–582, 2022, doi: 10.29100/jipi.v7i2.2262.
- [23] F. Septa, A. Yudhana, and A. Fadlil, “Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi,” *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 9, no. 2, p. 157, 2019, doi: 10.21456/vol9iss2pp157-164.

- [24] Gupron Gupron, "Analisis Kepuasan Konsumen Melalui E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pembelian Daring di Aplikasi Bukalapak.com(Studi Pada Mahasiswa Universitas Batanghari Jambi)," *J. Manaj. Pendidik. dan Ilmu Sos.*, vol. 1, no. 2, pp. 506–515, 2020, doi: 10.38035/JMPIS.
- [25] K. Komharudin, A. Firman, and D. Nurapipah, "Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Metode E-Servqual Untuk Mengetahui Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Pada Masyarakat Kota Sukabumi," *Fair Value J. Ilm. Akunt. dan Keuang.*, vol. 4, no. 2, pp. 464–474, 2021, doi: 10.32670/fairvalue.v4i2.643.
- [26] D. P. Kesuma, "Penggunaan Metode System Usability Scale Untuk Mengukur Aspek Usability Pada Media Pembelajaran Daring di Universitas XYZ," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 3, pp. 1615–1626, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i3.1356.
- [27] M. A. H. Sutoyo and P. Rahayu, "Evaluasi Usability Aplikasi Edmodo dengan SUS dan Thematic Analysis," *J. Sist. Info. Bisnis*, vol. 11, no. 2, pp. 146–151, 2022, doi: 10.21456/vol11iss2pp146-151.
- [28] M. A. Prastiyo and J. Sundari, "Analisis dan Rancangan UI/UX pada PT. Sherindo Cargo dengan Metode Design Thinking dan SUS," *J. Masy. Inform.*, vol. 14, no. 2, pp. 131–145, 2023, doi: 10.14710/jmasif.14.2.57117.
- [29] Alwi, N. K. B. Ivanisa, and H. T. Respati, "Analisis Penggunaan Website Sistem Informasi Akademik (SIAMIK) Menggunakan Metode DeLone and McLean," *Chain J. Comput. Technol. Comput. Eng.*, vol. 1, no. 3, pp. 86–96, 2023, doi: 10.58602/chain.v1i3.45.
- [30] L. Meilani, A. I. Suroso, and L. N. Yuliati, "Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean," *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 10, no. 2, pp. 137–144, 2020, doi: 10.21456/vol10iss2pp137-144.
- [31] P. Sugiharta, R. Y. H. Silitonga, and M. Setiawati, "Analisis Kepuasan Kualitas dan Rancangan Perbaikan Pelayanan Jasa Kesehatan," *J. INTECH Tek. Ind. Univ. Serang Raya*, vol. 9, no. 2, pp. 127–133, 2023, doi: 10.30656/intech.v9i2.6434.
- [32] A. Wardhana, *Service Quality & E-Service Quality In The Digital Edge-Edisi Indonesia*. Jawa Tengah: CV. Eureka Media Aksara, 2024.
- [33] S. R. Megawati, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce HNI.ID Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-Servqual," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 6, no. 2, pp. 205–212, 2020, doi: 10.24014/rmsi.v6i2.9942.
- [34] S. W. Mudjanarko, D. Sulastri, and A. Wahyuni, *Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020.

- [35] L. A. Utami, A. Gani, and S. Suparni, "Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesi," *Komputika J. Sist. Komput.*, vol. 9, no. 1, pp. 25–34, 2020, doi: 10.34010/komputika.v9i1.2849.
- [36] B. Saputra and D. Savitri, "Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna," *MATHunesa J. Ilm. Mat.*, vol. 8, no. 3, pp. 239–253, 2020, doi: 10.26740/mathunesa.v8n3.p239-253.
- [37] Nilawati and N. Fati, *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. Tanjung Jati: Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh, 2023.
- [38] D. D. Budiastuti and P. D. Agustinus Bandur, *Validitas dan Reliabilitas Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018.
- [39] B. Rochman, N. Indahwati, and A. Priambodo, "Identifikasi Keterlaksanaan Pembelajaran PJOK Tingkat SMP Di Masa Pandemi Covid 19 Se-Kabupaten Sidoarjo," *J. Ilm. Mandala Educ.*, vol. 6, no. 1, pp. 257–265, 2020, doi: 10.58258/jime.v6i1.1343.
- [40] Z. Ardhini, "Pengertian Skala Likert, Metode, dan Contohnya untuk Penelitian," Detik Bali. Internet: <https://www.detik.com/bali/berita/d-6607480/pengertian-skala-likert-metode-dan-contohnya-untuk-penelitian>, Mar. 08, 2023 [Nov. 14, 2024].
- [41] R. A. Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo: CV. Wade Group, 2016.
- [42] Gita Dwi Saraswati dan Fenni Agustina, "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Indodax Dengan Menggunakan Metode E-Serqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Ilm. Komputasi*, vol. 20, no. 3, pp. 425–433, 2021, doi: 10.32409/jikstik.20.3.2735.
- [43] M. E. I. Azzahra Qubais Suprpto, Irwansyah, "Analisis Dinamika Ulasan Pengguna Aplikasi Vidio dan Viu," *J. Penelit. Kaji. Ilmu Sos. dan Inf.*, vol. 10, no. 1, pp. 67–78, 2025, doi: 10.52423/jikuho.v10i1.462.
- [44] Sabrina Jovanka and Ade Maulana, "Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Streaming Video dengan Metode E-service quality: Studi Kasus pada Aplikasi Disney Plus," *SATESI J. Sains Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 45–51, 2023, doi: 10.54259/satesi.v3i1.2455.
- [45] Haryati, "Analisis Kesuksesan Aplikasi Vidio Menggunakan Metode Delone and Mclean," S1, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, 2022.
- [46] J. M. S. Urbayani, E. Pujiyanto, and F. Fahma, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Sistem Pembayaran Netflix," *Performa Media Ilm. Tek. Ind.*, vol. 21, no. 2, p. 168, 2022, doi: 10.20961/performa.21.2.57763.

- [47] M. R. Apsari, A. Wardhana, and M. Pradana, "Analysis of TIX ID Application User Satisfaction Reviewed from E-Service Quality Using Importance-Performance Analysis (IPA) Method," *IEOM Soc. Int.*, pp. 13–15, 2023, doi: 10.46254/ap03.20220614.
- [48] Alfiani Wahyuningtyas, "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen di Lampung Terhadap Kualitas Layanan Marketplace dengan Menggunakan Metode Electronic Service Quality (E-Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA)," S1, Universitas Islam Indoneisa, Yogyakarta, 2021.
- [49] N. Istiqomah and I. K. D. Nuryana, "Kombinasi Metode Technology Acceptance Model (Tam) Dan Pieces Framework," (*Journal Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 04, no. 04, pp. 200–207, 2023.
- [50] W. Indah, *Buku Ajar Metode Penelitian Pendidikan*. Jember: Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq, 2019.
- [51] D. Agustina and D. F. Suyatno, "Integrasi Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BTN Mobile," vol. 05, no. 03, pp. 90–100, 2024.
- [52] P. Wulandari, N. R. Dzakiyullah, A. Ratnasari, and D. Heksaputra, "Analysis of MAXIM Application Service Quality on User Satisfaction using the E-Service Quality Method," *J. SISFOKOM (Information Comput. Syst.*, vol. 13, no. 03, pp. 323–329, 2024, doi: 10.32736/sisfokom.v13i3.2226.
- [53] W. Setyawan, A. Sutoni, and N. Z. Erfasa, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis," *J. Ind. Serv.*, vol. 3, no. 1, pp. 80–86, 2024, doi: 10.32520/stmsi.v14i1.4785.
- [54] Deni Ardiansyah and Lies Handrijaningsih, "The Impact Of E-Service Quality To Wards Customre Satisfaction On The User Of Internet Banking In PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk (Persero)," *Int. J. Sci. Technol. Manag.*, vol. 2, no. 4, pp. 1415–1422, 2021, doi: 10.46729/ijstm.v2i4.254.
- [55] Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*. Medan: KBM Indonesia, 2022.
- [56] M. S. Dewi, *Metode Kuantitatif (Teori dan Praktik) Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif*. Tasikmalaya: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2021.
- [57] Mustafa, *Metode Penelitian Pendidikan*. Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2023.
- [58] G. P. Sompie, F. G. Worang, and Y. Mandagie, "Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan J.CO Donut dan Coffee Manado Town Square di Masa Pandemi Covid-19," *J. EMBA*, vol. 10, no. 4, pp. 1042–1049, 2022, doi: 10.35794/emba.v10i4.43827.
- [59] Z. Iba and Aditya Wardhana, *Uji Validitas , Uji Reliabilitas , dan Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Jalur Menggunakan SPSS*, no. August. Jawa Tengah:

CV Eureka Media Aksara, 2024.

- [60] Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. DKI Jakarta: Guepedia, 2021.
- [61] I. Rodliyah, *Pengantar Dasar Statistika Dilengkapi Analisis Dengan Bantuan Software SPSS*. Jawa Timur: LPPM UNHAS Tebuireng Jombang, 2021.
- [62] A. Zahriyah, Suprianik, A. Parmono, and Mustofa, *Ekonometrika Teknik Dan Aplikasi Dengan SPSS*. Jawa Timur: Mandala Press, 2021.
- [63] S. A. Dakhi, L. D. Junaidi, and S. Syaharman, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penjualan Pada Restoran Makanan Jepang (Studi Kasus Pt. Sushi Indo Sukses Mandiri)," *Worksh. J. Akunt.*, vol. 2, no. 2, pp. 27–37, 2023, doi: 10.46576/wjs.v2i2.3458.
- [64] Richasanty Septima, *Buku Ajar Statistika*. Takengon: CV Eureka Media Aksara, 2023.
- [65] G. F. Mandias, S.Kom, M.Cs, Y. Septiawan, and M. J. Bojoh, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompasso," *CogITO Smart J.*, vol. 7, no. 2, pp. 396–406, 2021, doi: 10.31154/cogito.v7i2.331.396-406.
- [66] A. Oktavyani and N. E. W. Nugroho, "Evaluasi Kualitas Website Sistem Informasi Desa Sudagaran Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA," *J. Tekno Kompak*, vol. 18, no. 2, pp. 256–268, 2024, doi: 10.33365/jtk.v18i2.3922.
- [67] M. Y. Siregar, A. Davy Wiranata, and R. A. Saputra, "KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Analisis Sentimen Pada Ulasan Pengguna Aplikasi Streaming Vidio Menggunakan Metode Naïve Bayes," *Media Online*, vol. 4, no. 5, pp. 2419–2429, 2024, doi: 10.30865/klik.v4i5.1787.
- [68] S. Hayati and L. A. Saputra, "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Cv. Jaya Anugrah," *Bus. Manag.*, vol. 2, no. 1, pp. 49–53, 2023, doi: 10.58258/bisnis.v2i1.5430.
- [69] J. Triana and A. Rosa, "Analisis E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Pada I Am Geprek Benua," *Al-Kharaj J. Ekon. Keuang. Bisnis Syariah*, vol. 6, no. 3, pp. 2667–2685, 2023, doi: 10.47467/alkharaj.v6i3.4654.
- [70] A. Heryana, "Hipotesis Penelitian," *Eureka Pendidik.*, no. June, p. 1, 2020, doi: 10.13140/RG.2.2.11440.17927.
- [71] I. Ispandi, R. Ramadan, R. K. Atmaja, and A. Sudradjat, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Backpacker Jakarta Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual," *REMIK (Riset dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komputer)*,

vol. 4, no. 2, p. 32, 2020, doi: 10.33395/remik.v4i2.10527.

- [72] D. Pranitasari and A. N. Sidqi, “Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius,” *J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 18, no. 02, pp. 12–31, 2021, doi: 10.36406/jam.v18i02.438.
- [73] L. Amelia, “Analisis Kualitas Layanan Website BPJS Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 180–188, 2020, doi: 10.35957/jtsi.v1i2.515.