

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kom, K. S., & Ristanto, R. D. (2021). Dampak dari Kondisi Persaingan Pasar di Perusahaan Penyedia Voucher Game Online UniPin Analisis dengan Menggunakan Michael Porter's Competitive Forces and Strategies Model. *Journal of Systems, Information Technology, and Electronics Engineering*, 1(1), 34-39.
- [2] https://id.wikipedia.org/wiki/UniPin#cite_note-2
- [3] Gunawan, S. (2022, January). Analisis Kualitas Layanan Pengguna Website E-Learning Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Spada Dikti Program Kampus Merdeka). In *MDP Student Conference* (Vol. 1, No. 1, pp. 526-537).
- [4] Wikipedia, "Pengertian Analisis." <https://id.wikipedia.org/wiki/Analisis>
- [5] Muhdar A. Analisis Mengenai Pengaruh Politik Terhadap Kehidupan Di Kampung Yeflio Distrik Mayamuk Kabupaten Sorong. *JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi*. 2021;9(2):67-72.
- [6] Saputra DA, Sucipto S, Andriyanto T. Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri. *RESEARCH: Journal of Computer, Information System & Technology Management*. 2022;5(1):17-22.
- [7] Sukhanda, A., Analsis Pertunjukan Tari Silat Poncak 12 Kabupaten Kampar Provinsi Riau. 2018, Universitas Islam Riau.
- [8] Isabella, S., ANALISIS KUALITAS WEBSITE KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG (KPKNL) JAMBI MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0. 2020, Universitas Dinamika Bangsa.
- [9] Rahmaini SN. Analisis kualitas website akademik menggunakan metode webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA): Jakarta: Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah; 2018.
- [10] Madona, F., PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG 16 ILIR PALEMBANG. 2017, UIN Raden Fatah Palembang.
- [11] Prasetyo, B., ANALISIS KUALITAS WEBSITE WIKIPEDIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE WEBQUAL 4.0. 2019, STIKOM Dinamika Bangsa Jambi.
- [12] Utomo, M.K.A. and J.J. Tambotoh, Analisis Kepuasan Pengguna Pada Website Registrasi Pendakian Taman Nasional Gunung Merbabu dengan Metode Webqual 4.0. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 2023. **10**(1): p. 276-286.
- [13] Marwati, E. and D. Krisbiantoro, Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Web Students Universitas Amikom Purwokerto Menggunakan Metode Eucs. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 2023. **4**(2): p. 67-72.
- [14] Utama, D.A., K. Khairil, and R. Supardi, Analisis Keamanan Website Menggunakan Ptes (Penetration Testing Execution And Standart). *Jurnal Media Infotama*, 2024. **20**(1): p. 106-112.

- [15] Rusniantoro R, Kusyanti A, Rachmadi A. Analisis kualitas layanan website XYZ terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. 2018;2(6):2150-7.
- [16] Adieb, M.R.A., A. Sugiharto, and S. Adhy, Analisis Pengaruh Kualitas Website Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus: Mahasiswa Pengguna Shopee di Universitas Diponegoro). *Jurnal Masyarakat Informatika*, 2024. **15**(1): p. 39-55.
- [17] Elgamar, E., Buku Ajar Konsep Dasar Pemrograman Website Dengan PHP. 2020, Multimedia Edukasi.
- [18] Hilaly, S.G., M.S.W. Dewi, and S. Nabila, Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Portal Layanan Mahasiswa (POLAM) Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 2023. **4**(2): p. 198-207.
- [19] Irawan, B., E.D. Sitanggang, and S. Achmady, Sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode servqual. *CESS (Journal Comput. Eng. Syst. Sci., vol. 6, no. 1, p. 10, 2021, doi: 10.24114/cess.v6i1.21023, 2021.*
- [20] Wilujeng, F.R., et al., Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA. *Prosiding Semnastek*, 2019.
- [21] Puspitasari, W., E. Sunarya, and A.M. Ramdan, Analisis Store Image dan Service Quality dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 2019. **1**(2): p. 246-254.
- [22] Lubis, F.S., et al., Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 2019. **17**(1): p. 25-31.
- [23] Nugroho, A.S. and W. Haritanto, Metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan statistika:(Teori, Implementasi & Praktik dengan SPSS). 2022: Penerbit Andi.
- [24] Irwansyah, A. and R. Mappadeceng, Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Toko On Line Buka Lapak. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 2018. **3**(2): p. 128-136.
- [25] Hasyim M, Listiawan T. Penerapan Aplikasi Ibm Spss Untuk Analisis Data Bagi Pengajar Pondok Hidayatul Mubtadi'in Ngunut Tulungagung Demi Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Dan Kreativitas Karya Ilmiah Guru. *J-ADIMAS (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*. 2018;2(1).
- [26] Febrilia, B.R.A. and D.U. Setyawati, WORKSHOP PENGOLAHAN DATA MENGGUNAKAN SPSS BAGI MAHASISWA UNIVERSITAS PENDIDIKAN MANDALIKA. *Martabe: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2020. **3**(2): p. 232-239.
- [27] Oktaviana S, Prayudha RA. Analisa Kepuasan Pengguna Website Top Up Voucher Games Online Menggunakan Webqual 4.0. *INTI Nusa Mandiri*. 2024;18(2):147-56.
- [28] Ningsih, S.R., et al., ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP

- APLIKASI E-TASK MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL. *Journal of Information Systems Management and Digital Business*, 2024. **1**(4): p. 417-428.
- [29] Shofi RD, Indriyanti AD. Evaluasi Kualitas Website Tokopedia Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*. 2022;3(3):52-60.
- [30] Lutfiyana, N., et al., Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Penggunaan Aplikasi JKN Mobile dengan Menggunakan Metode Servqual Di Klinik Beringin. *Jurnal Sistem Informasi*, 2023. **12**(01): p. 1-9.
- [31] Siringoringo, I.N.S., A.B.H. Jan, and M.M. Karuntu, Analisis Kualitas Pelayanan Pada Hotel Biz Boulevard Kota Manado Dengan Metode Servqual. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2023. **11**(4): p. 1199-1210.
- [32] Hidayat, D.F., et al., Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)(Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). *J. Tek. Ind*, 2023. **9**(1): p. 167-176.
- [33] Kuantitatif, P.P., Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung, 2016.
- [34] Setyawan, F. E. B. (2017). Pengantar Metodologi Penelitian:(statistika praktis). Zifatama Jawara
- [35] SUSANTI, I. W. (2022). PENGARUH KEPERCAYAAN DAN PENGALAMAN PEMBELIAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pelanggan Grab di Kota Semarang) (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG).
- [36] Sya'ban, A.Z.N.a., Pengaruh event dan influencer marketing terhadap keputusan pembelian diamonds mobile legends dengan variabel motivasi sebagai mediasi: Studi pada konsumen website Unipin di Kota Malang. 2022, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- [37] Lubis, A.S. and N.R. Andayani, Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam. *Journal of Applied Business Administration*, 2017. **1**(2): p. 232-243.
- [38] Zaki, M. and S. Saiman, Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian. *JlIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 2021. **4**(2): p. 115-118.
- [39] Irawati, D.S. and D. Pibriana, Perbandingan Kualitas Dua E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2021. **2**(2): p. 251-264.
- [40] Apriana, T.D., ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KLIK INDOMARET DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL. 2024, UNAMA.
- [41] Tamara, D., ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GAME GENSHIN IMPACT DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL. 2023, UNAMA.
- [42] Hafidl, M.A.N., et al., Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi

- Maxim Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2024. **5**(2): p. 152-162.
- [43] A. A. Gunawan, "Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Gesit Nusa Tangguh," *J. Ilm. Manaj. Bisnis Ukrida*, vol. 16, no. 1, p. 98066, 2017.
- [44] Kholik, M.N., S. Mintarti, and S. Wahyuni, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman (JIMM)*, 2018. **3**(4).
- [45] Sari, N., E. Luthan, and N. Syafriyeni, Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Komisaris Independen, Kepemilikan Institusional, dan Ukuran Perusahaan terhadap Penghindaran Pajak pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada Tahun 2014-2018. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 2020. **20**(2): p. 376-387.
- [46] Lestari, J.S., U. Farida, and S. Chamidah, Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, Dan Lingkungan Kerjaterhadap Prestasi Kerja Guru. *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2020. **2**(2).
- [47] Sianturi, R., Uji homogenitas sebagai syarat pengujian analisis. *Jurnal Pendidikan, Sains Sosial, Dan Agama*, 2022. **8**(1): p. 386-397.
- [48] Barus EE, Suprpto S, Herlambang A. Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. 2018;2(4):1483-91.

