

DAFTAR PUSTAKA

- [1] C. P. Rini, S. Dwi Hartantri, and A. Amaliyah, "Analisis Kemampuan Literasi Sains Pada Aspek Kompetensi Mahasiswa PGSD FKIP Universitas Muhammadiyah Tangerang," *J. Pendidik. Dasar Nusantara*, vol. 6, no. 2, pp. 166–179, 2021, doi: 10.29407/jpdn.v6i2.15320.
- [2] A. Mursyidah, I. Aknuranda, and H. M. Az-Zahra, "Perancangan Antarmuka Pengguna Sistem Informasi Prosedur Pelayanan Umum Menggunakan Metode Design Thinking (Studi Kasus: Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 4, pp. 3931–3938, 2019, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [3] A. Budiman, S. Ahdan, and M. Aziz, "Analisis Celah Keamanan Aplikasi Web E-Learning Universitas Abc Dengan Vulnerability Assesment," *J. Komputasi*, vol. 9, no. 2, pp. 1–10, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.fmipa.unila.ac.id/komputasi/article/view/2800>
- [4] A. Hami and D. Anggraini, "Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pengguna," *J. Inf. dan Komput.*, vol. 10, no. 1, pp. 121–129, 2022.
- [5] 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.
- [6] 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.
- [7] G. Tomasila *et al.*, "Evaluasi Kelola TI: Sumber Daya Manusia Dalam Pengelolaan SIAKAD Menggunakan Cobit 5," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 1, pp. 145–159, 2024, doi: 10.35957/jtsi.v5i1.7755.
- [8] F. A. Soetedjo, D. Gustian, P. Studi, S. Informasi, and U. N. Putra, "Kepuasan mahasiswa sistem informasi universitas xyz terhadap layanan siakad," pp. 1–7, 2022.
- [9] B. Suprpto, H. Simanjutak, and A. Setiawan, "Sistem Informasi Akademik (Siakad) Amik Dian Cipta Cendikia Pringsewu Berbasis Web," *J. Inform. Softw. dan Network*, vol. 03, no. 02, pp. 10–16, 2022, [Online]. Available: <https://www.jurnal.dccpringsewu.ac.id/index.php/ji/article/view/39>
- [10] G. Sonia, S. Dr, and K. Almuttaqien, "Penggunaan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Kampus Mahad Aisyah Bogor," *J. Pemikir. Mhs. Agama Islam*, vol. 2, no. 1, pp. 13–20, 2024.
- [11] R. T. Anugrah, M. I. Falevi, A. Sunarto, A. Shar, I. Agama, and I. Negeri

- Bengkulu, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Pada Siakad Uin Fatmawati Sukarno Bengkulu),” *Manag. Stud. Entrep. J.*, vol. 3, no. 1, pp. 60–73, 2022, [Online]. Available: <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>
- [12] M. Ngirfani and D. S. Purnia, “Penerapan Metode Fuzzy Service Quality Untuk Menganalisa Kualitas Layanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pemasang Iklan Pada Koran Harian Kompas,” *Indones. J. Comput. Sci.*, vol. 11, no. 2, pp. 520–532, 2022, doi: 10.33022/ijcs.v11i2.3032.
 - [13] E. Diana and R. Kurniah, “JITE (Journal of Informatics and Telecommunication Engineering) Analysis of Student Satisfaction Levels with Computer Laboratory,” vol. 8, no. July, pp. 83–93, 2024.
 - [14] F. Hikmawati, J. Manajemen, B. Syariah, F. Ekonomi, B. Islam, and I. Pontianak, “Manfaat Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Dalam Perguruan Tinggi,” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 9, no. 1, pp. 45–51, 2023.
 - [15] M. Adriansa, L. Yulianti, and L. Elfianty, “Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Algoritma C4.5,” *J. Tek. Inform. UNIKA St. Thomas*, vol. 07, no. 21, pp. 115–121, 2022, doi: 10.54367/jtiust.v7i1.1983.
 - [16] D. Saputra, H. Haryani, A. Surniadari, M. Martias, and F. Akbar, “Sistem Informasi Bimbingan Tugas Akhir Mahasiswa Berbasis Website Menggunakan Metode Waterfall,” *MATRIK J. Manajemen, Tek. Inform. dan Rekayasa Komput.*, vol. 21, no. 2, pp. 403–416, 2022, doi: 10.30812/matrik.v21i2.1591.
 - [17] S. Anjayati, “Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual,” *Nurs. Care Heal. Technol. J.*, vol. 1, no. 1, pp. 31–38, 2021, doi: 10.56742/nchat.v1i1.7.
 - [18] Gloriano and J. Nugraha, “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa,” *J. Pendidik. Adm. PPerkantoran*, vol. 10, no. 3, pp. 233–245, 2022, doi: 10.1097/QMH.0000000000000149.
 - [19] A. Fitri, N. Netriwati, and S. Andriani, “Sigil Software sebagai Pengembangan E-Modul Pembelajaran Matematika,” *AlphaMath J. Math. Educ.*, vol. 7, no. 1, p. 1, 2021, doi: 10.30595/alphamath.v7i1.8492.
 - [20] Novan Yurindera, “Pengaruh Efektivitas E-Learning Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Dampaknya Pada Loyalitas Mahasiswa Di Institut Bisnis Nusantara,” *J. Manaj. Bisnis*, vol. 24, no. 3, pp. 345–358, 2021.
 - [21] E. A. Wibawa, H. Mulyani, and R. Darmawan, “Pengaruh Interaksi Mahasiswa Dan Kehadiran Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Pembelajaran Daring [the Effect of Student Interaction and Lecturer Presence on Student Satisfaction in Online Learning],” *Polyglot J. Ilm.*, vol. 19, no. 1, p. 75, 2023, doi: 10.19166/pji.v1i19.5995.
 - [22] D. P. Susetyo, E. Pranajaya, T. Setiawan, and A. Suryana, “Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa,” *Formosa J. Appl. Sci.*, vol. 1, no. 4, pp. 473–492, 2022, doi: 10.55927/fjas.v1i4.1250.

- [23] R. Mustikasari, "Penembangan Instrumen Pengukuran Pengukurn Kepuasan Mahasiswa dalam Peningkatan Mutu Layanan Perguruan Tinggi," *J. Edukasi*, Vol. 5 No.1, April 2019 EISSN. 2598-4187 ISSN. 2443-0455 Pengemb., vol. 5, no. 1, pp. 39–60, 2019.
- [24] D. S. Irawati and D. Pibriana, "Perbandingan Kualitas Dua E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual Comparison of the Quality of Two E-Commerce to User Satisfaction Using Servqual Method," *Jtsi*, vol. 2, no. 2, pp. 251–264, 2021.
- [25] T. Febrianti and F. Fiddin, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIPD," *J. IAKP*, vol. 5, no. 1, pp. 1–9, 2024.
- [26] L. Sari, Cut Dwi Gita Subakti, and Renil Septiano, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sisten Informasi Akutansi Pada Puskesmas Air Dingin Kota Padang," *J. Ekon. Manaj. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 4, pp. 396–404, 2022, doi: 10.31933/jemsi.v3i4.963.
- [27] D. Sriwahyuni, R. R. El Akbar, and H. Sulastri, "Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan Sistem Informasi Yayasan Sakata Innovation Center," *J. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 9, no. 3, pp. 237–246, 2023, doi: 10.25077/teknosi.v9i3.2023.237-246.
- [28] S. Sinawati, I. T. Saputra, and M. Hafid, "Analisa Kualitas Layanan Pada Program Studi Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual Dan Kano," *Sebatik*, vol. 27, no. 1, pp. 1–8, 2023, doi: 10.46984/sebatik.v27i1.2125.
- [29] I. F. Yuniarti, N. Novrikasari, and M. Misnaniarti, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pengguna dan Dampaknya pada Manfaat Bersih (Penelitian terhadap Sistem Informasi Surveilans Penyakit Tidak Menular)," *J. Epidemiol. Kesehat. Komunitas*, vol. 6, no. 1, pp. 161–180, 2021, doi: 10.14710/jekkk.v6i1.8003.
- [30] M. Syahril, L. P. S, P. Studi, T. Informatika, and P. Sekayu, "Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Pada SMA Yayasan Wanita Kereta Api Palembang," *J. Nas. ILMU Komput.*, vol. 3, no. 3, pp. 85–92, 2022.
- [31] R. Sangga Rasefta and S. Esabella, "Sistem Informasi Akademik Smk Negeri 3 Sumbawa Besar Berbasis Web," *J. Inform. Teknol. dan Sains*, vol. 2, no. 1, pp. 50–58, 2020, doi: 10.51401/jinteks.v2i1.558.
- [32] B. Syamsul, R. T. Mangesa, P. Teknik, and U. N. Makassar, "Pengembangan Sistem Informasi Akademik Sekolah Berbasis Web Di Smp Negeri 3 Pattallassang Gowa," *J. Mediat. J. Media Pendidik. Tek. Inform. dan Komput.*, vol. 4, no. 2, pp. 33–36, 2021.
- [33] S. Dwiyatno, S. Sulistiyono, H. Abdillah, and R. Rahmat, "Aplikasi Sistem Informasi Akademik Berbasis Web," *PROSISKO J. Pengemb. Ris. dan Obs. Sist. Komput.*, vol. 9, no. 2, pp. 83–89, 2022, doi: 10.30656/prosisko.v9i2.5387.
- [34] A. Y. Nadhiroh, A. J. Jannah, F. Hikmah, and R. Adawiyah, "Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas E-Learning Dengan Metode Servqual Dan Metode Fuzzy," *J. Apl. Teknol. Inf. dan Manaj.*, vol. 3, no. 2, pp. 55–61, 2022,

doi: 10.31102/jatim.v3i2.1618.

- [35] N. M. Sutoyo and Qammaddin, “Penerapan Metode Theory Of Planned Behavior (TPB) dan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Pengguna,” *Justek J. Sains Dan Teknol.*, vol. 6, no. 3, pp. 345–355, 2023, [Online]. Available: <https://journal.ummat.ac.id/index.php/justek/article/view/17160>
- [36] A. , S. H. S. , Dwi Marisa Midyanti, “Prakiraan Daerah Potensi Rawan Banjir Dengan Menggunakan Logika Fuzzy Tsukamoto Berbasis Website (Studi Kasus Kota Pontianak),” *Coding J. Komput. dan Apl.*, vol. 7, no. 02, 2019, doi: 10.26418/coding.v7i02.33828.
- [37] S. Susanti *et al.*, “PENERAPAN METODE FUZZY TSUKAMOTO PADA SISTEM PENDUKUNG,” *JIKA (Jurnal Inform. Univ. Muhammadiyah Tangerang)*, vol. 7, no. 3, pp. 248–255, 2023.
- [38] M. Servqual, K. Ipa, and D. A. N. I. Pgc, “Metode servqual, kuadran ipa, dan indeks pgcv untuk menganalisis kualitas pelayanan rumah sakit x,” *J. IJCCS*, vol. 8, no. 2, 2020.
- [39] M. Nur, I. Muslim, Z. F. Ikatrinasari, and H. A. Prabowo, “Penentuan Prioritas Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Kekayaan Intelektual dengan Penggunaan Metode Fuzzy ServQual dan Importance Performance Analysis,” *JISI*, vol. 11, no. 1, pp. 43–56, 2024.
- [40] R. N. Ningsih, “Metode Fuzzy Servqual di Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya,” *J. Pendidik. Tek. Mesin*, vol. 08, no. 01, pp. 58–67, 2019.
- [41] E. A. Dalimunthe, D. Irmayani, M. Nirmala, S. Hasibuan, and E. P. Korespondensi, “Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality untuk Mengukur Kinerja Pelayanan di Café Hitam Putih,” *J. Ilmu Komput. dan Sist. Inf.*, vol. 6, pp. 21–30, 2023.
- [42] H. Nur and Lukmandono, “Peningkatan mutu pelayanan sistem kinerja dosen di kopertais wilayah iv surabaya,” *J. MANOVA*, vol. V, no. 01, pp. 80–98, 2022.
- [43] E. N. Tarigan, Dedy Agung Prabowo, and Resad Setyadi, “Analisis Perbandingan Webqual dan E-Servqual Terhadap Website PMB ITTP,” *Pixel J. Ilm. Komput. Graf.*, vol. 16, no. 2, pp. 14–25, 2023, doi: 10.51903/pixel.v16i2.1239.
- [44] A. Hidayat *et al.*, “Analisis Motivasi Belajar Pemrograman Mahasiswa Berbasis UTAUT Terhadap Model Gamification,” vol. 01, pp. 21–28, 2023.
- [45] M. S. Dr. Lelya Hilda and M. P. Dra. Rosimah Lubis, *APMOL: MEDIA TEKNOLOGI GEOMETRI MOLEKUL BERBASIS AUGMENTED REALITY DAN JMOL*. Samudra Biru, 2021. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=Td2UEAAQBAJ>
- [46] S. Sumartini, K. S. Harahap, and S. Sthevany, “Kajian Pengendalian Mutu Produk Tuna Loin Precooked Frozen Menggunakan Metode Skala Likert Di Perusahaan Pembekuan Tuna,” *Aurelia J.*, vol. 2, no. 1, p. 29, 2020, doi: 10.15578/aj.v2i1.9392.
- [47] M. A. Kurnia and A. R. Kardian, “Penerapan Metode Pieces dan Metode Servqual Untuk Menentukan Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Lazada

Menggunakan IBM SPSS Statistics 25 (Studi Kasus: Mahasiswa Sistem Informasi Universitas Gunadarma Depok Angkatan 2017),” *J. Ilm. Komputasi*, vol. 21, no. 1, 2022, doi: 10.32409/jikstik.21.1.2866.

- [48] I.G.P. Asto Buditjahjanto, “Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Fuzzy Service Quality,” *J. Nas. Tek. Elektro dan Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 3, pp. 225–232, 2020, doi: 10.22146/v9i3.264.
- [49] N. Iriadi, P. Priatno, and P. A. Sulistia, “Analisa Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Jasa Travel and Tour pada PT. Denar Pesona Menggunakan Metode Fuzzy Servqual,” *MATRIK J. Manajemen, Tek. Inform. dan Rekayasa Komput.*, vol. 18, no. 2, pp. 192–201, 2019, doi: 10.30812/matrik.v18i2.371.
- [50] A. Y. Kungkung, E. Pratiwi, and C. M. Karyati, “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Online Menggunakan Fuzzy Servqual,” *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 12, no. 1, pp. 293–304, 2023.
- [51] K. Harefa, “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual,” *KLIK Kaji. Ilm. Inform. dan Komput.*, vol. 3, no. 2, pp. 211–219, 2022.
- [52] D. Nur, A. Syafita, S. N. Kholifah, and M. Layanan, “Menganalisis Pembiayaan Pendidikan di Madrasah Aliyah Kartayuda Ds. Wado Kec. Kedungtuban Kab. Blora Tahun Pelajaran 2021/2022,” *Indones. J. Educ. Learn. Math.*, vol. 02, no. 01, pp. 1–8, 2022.
- [53] I. G. P. A. Buditjahjanto, “Customer Satisfaction Analysis Based On SERVQUAL Method to Determine Service Level of Academic Information Systems on Higher Education,” *Khazanah Inform. J. Ilmu Komput. dan Inform.*, vol. 6, no. 2, pp. 103–108, 2020, doi: 10.23917/khif.v6i2.10690.
- [54] A. Sodik and M. Ma’sum, “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Sistem Informasi Akademik Studi Kasus Universitas X Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality,” *J. Teknol. dan Manaj.*, vol. 2, no. 2, pp. 41–46, 2021, doi: 10.31284/j.jtm.2021.v2i2.2303.
- [55] F. Falmon, “Penerapan Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) untuk Mengukur Kepuasan Pelayanan Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Matematika Universitas Nusa Cendana,” *Fraktal J. Mat. Dan Pendidik. Mat.*, vol. 1, no. 1, pp. 68–78, 2020, doi: 10.35508/fractal.v1i1.3060.
- [56] D. Fitrianiingsih, S. Fachri, K. T. Susilowati, S. Tinggi, and I. Ekonomi, “Strategi Promosi Melalui Media Sosial Instagram Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Katira Make Up Artist & Hairdo Di Serang,” *Falatehan J. Ekon. Dan Bisnis*, vol. 1, no. 2, pp. 22–28, 2022, doi: <https://doi.org/10.61252/fjeb.v1i2.26>.
- [57] E. Saktiendi, S. Herawati, L. A. Yenny, and A. Wahyu, “Pengaruh Viral Marketing , Promosi , dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian MS Glow di Bumi Indah Kabupaten Tangerang,” vol. 1, no. 2, pp. 197–210, 2022.
- [58] D. Bharathi and A. Saraswathi, “A Pivotal Operation on Triangular Fuzzy Number for Solving Fuzzy Nonlinear Programming Problems,” *Math. Stat.*, vol. 12, no. 2, pp. 126–134, 2024, doi: 10.13189/ms.2024.120202.

- [59] T. Prabowo, I. Machfud, and D. Lestari, “Penerapan Fuzzy – Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan,” *J. Autom. Comput. Inf. Syst.*, vol. 2, no. 1, pp. 82–90, 2022, doi: 10.47134/jacis.v2i1.38.
- [60] D. Anjani, D. Novianti, T. Y. Akhirina, and Y. Bachtiar, “Implementasi Fuzzy Tsukamoto dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Hotel,” *J. Inform. Manaj. dan Komput.*, vol. 16, no. 1, pp. 186–192, 2024.
- [61] A. Saputra and A. S. Ahmar, *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2020. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=mZgMEAAAQBAJ>
- [62] B. Darma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R²)*. GUEPEDIA, 2021. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=acpLEAAAQBAJ>