

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Ramadani, M. Lutfhi Hamzah, E. Saputra, U. Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, and J. H. Soebrantas No, “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Linkaja Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual Dan Kano,” vol. 9, no. 1, p. 2024.
- [2] M. Ghina Salsabila and D. U. Amrina, “Analisis Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Sitakon Kementerian Perhubungan dengan Metode E-Service Quality,” *Agustus*, vol. XVII, no. 2, pp. 164–172.
- [3] H. H. Hasugian, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI E-OFFICE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DI UNIVERSITAS LANCANG KUNING SKRIPSI Oleh,” 2023.
- [4] U. Brawijaya, A. Rosady, S. Hadi Wijoyo, and A. R. Perdanakusuma, “Fakultas Ilmu Komputer Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Aplikasi Access by KAI Menggunakan Model E-SERVQUAL Termodifikasi,” 2017. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [5] E. Nurmala, M. Khadafie, and A. Jaya, “SEMINAR NASIONAL MANAJEMEN INOVASI <https://conference.uts.ac.id/index.php/semair>”, [Online]. Available: <https://conference.uts.ac.id/index.php/semair>
- [6] A. Hidayat and M. Mukhlisin, “Analisis Pertumbuhan Zakat Pada Aplikasi Zakat Online Dompot Dhuafa,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, vol. 6, no. 3, p. 675, Nov. 2020, doi: 10.29040/jiei.v6i3.1435.

- [7] T. Arum Cendahani, A. Hamzah, and U. Lestari, "STUDI KASUS: WEBSITE SALE STOCK INDONESIA," vol. 7, no. 2, 2019, [Online]. Available: <https://databoks.katadata.co.id/>,
- [8] N. Darna, R. Marsiana Suhendy, and F. Ekonomi Universitas Galuh, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Suatu Studi pada PT Telkom Kandatel Banjar)."
- [9] P. E. Setyo, "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN 'BEST AUTOWORKS.'" [Online]. Available: www.dawaihati.com
- [10] I. O. Widjoyo, L. J. Rumambi, D. Yohanes, and S. Kunto, "Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan .RQVXPHQQSDGDD/D\QDQQ'ULYHH7KUXX0F'RQDOG ¶VV Basuki Rahmat di Surabaya," 2013.
- [11] W. Arini, "Analisis Kemampuan Berpikir Kreatif pada Materi Cahaya Siswa Kelas Delapan Smp Xaverius Kota Lubuklinggau," *Science and Physics Education Journal (SPEJ)*, vol. 1, no. 1, pp. 23–38, Dec. 2017, doi: 10.31539/spej.v1i1.41.
- [12] S. Monalisa *et al.*, "Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus : UIN Suska Riau)," *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, vol. 13, no. 2, pp. 181–189, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin>
- [13] A. Dwi Saputra and R. Indra Borman, "SISTEM INFORMASI

PELAYANAN JASA FOTO BERBASIS ANDROID (STUDI KASUS: ACE PHOTOGRAPHY WAY KANAN),” *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI)*, vol. 1, no. 2, 2020, [Online]. Available: <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>

- [14] A. Zikri and M. I. Harahap, “Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera.”
- [15] P. Bisnis Berbasis E-Commerce, B. Huda, and B. Priyatna, “Penggunaan Aplikasi Content Manajement System (CMS) Untuk,” 2019.
- [16] W. Anggun Mutiarani, “PENGARUH APLIKASI MEDIA SOSIAL PINTEREST TERHADAP KREATIVITAS MENDESAIN BUSANA PESTA WANITA SISWA SMK SYUBBANUL WATHON.”
- [17] L. Teori and A. Kepuasan Pengguna, “BAB II.” [Online]. Available: <https://www.zonareferensi.com/pengertian-indikator/>
- [18] P. Muniarty, D. Saputri, P. Studi Manajemen, and S. Tinggi Ilmu Ekonomi Bima, “PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION PADA MARKETPLACE SHOPEE.”
- [19] I. A. Inten, S. Utami, and I. M. Jatra, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN BARUNA SANUR,” vol. 4, no. 7, 2015.
- [20] A. Angelina, D. Y. Hardiyanti, and D. Lestarini, “Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Customer Satisfication Index Menggunakan Metode E-Service Quality (Studi Kasus :

- Pengguna Aplikasi,” *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (JustIN)*, vol. 11, no. 2, p. 301, Jul. 2023, doi: 10.26418/justin.v11i2.56836.
- [21] S. Emalia, S. Marya Ulva, M. Rosario Borroek, and E. Penulis Korespondensi, “Analisis Kualitas Layanan Instagram Universitas Dinamika Bangsa Sebagai Media Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual,” *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer dan Sains*, vol. 1, no. 1, pp. 587–599, 2023, [Online]. Available: <https://prosiding.seminars.id/prosainteks>
- [22] A. H. Suasapha, “SKALA LIKERT UNTUK PENELITIAN PARIWISATA; BEBERAPA CATATAN UNTUK MENYUSUNNYA DENGAN BAIK,” *JURNAL KEPARIWISATAAN*, vol. 19, no. 1, pp. 26–37, Mar. 2020, doi: 10.52352/jpar.v19i1.407.
- [23] A. Septia G, E. Mustuka U, A. Divara A, and M. R. Borroek, “Analisis Kualitas Layanan Pada Akun Instagram Sebagai Media Informasi Bagi Siswa/i dengan Metode E Servqual,” *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, vol. 4, no. 9, pp. 571–580, Feb. 2024, doi: 10.47065/tin.v4i9.4881.
- [24] D. Almira Hidayati *et al.*, “Analisis Kualitas Layanan Elektronik Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Menggunakan Dimensi E-Servqual (Studi Kasus Pengguna Aplikasi MyTelkomsel di Kota Pontianak).”
- [25] A. Putri Rahayu, H. Budi Santoso, and S. Rahayuningsih, “Analisa Kepuasan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan E-Servqual,” vol. 2, no. 1, pp. 55–63, 2018.
- [26] G. Ngurah, S. Wijaya, W. K. Suwastika,) Stikom, B. Jalan, and R. Puputan,

“Konferensi Nasional Sistem & Informatika,” 2017.

- [27] N. Raras Setyoningrum, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI UJIAN AKHIR SEMESTER (SIUAS) MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL),” *Bangkit Indonesia*, vol. VII, no. 2, 2018.
- [28] R. P. Ningrum, B. Purnama, and S. N. Marwiyah, “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Viu Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual.” [Online]. Available: <https://jits.unmuhbabel.ac.id/>
- [29] | Issn, H. Winarno, and T. Absor, “Jurnal Manajemen Industri dan Logistik ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PT. MEDIA PURNA ENGINEERING,” 2017, [Online]. Available: <http://jurnal.poltekapp.ac.id/>
- [30] A. Faza and A. Prasetyo Utomo, “Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual,” vol. 15, no. 2, [Online]. Available: www.masusskita.co.id
- [31] Y. Evitha and F. Ma’ruf Hs, “Pengaruh Penerapan Metode Economic Order Quantity (EOQ) Terhadap Pengendalian Persediaan Bahan Baku Produksi di PT. Omron Manufacturing Of Indonesia,” 2019. [Online]. Available: <http://ojs.stiami.ac.id>
- [32] A. R. Uin and A. Banjarmasin, “Analisis Data Kualitatif,” 2018.
- [33] A. Rahman, “PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT YUDHA SWALAYAN JAKARTA”, [Online].

Available: www.bsi.ac.id

- [34] V. E. Sari, “PENGARUH E-WOM, LIFESTYLE, KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TICKET ONLINE BOOKING PADA SITUS TRAVELOKA.COM DI PONOROGO (STUDI KASUS PEMBELIAN TIKET PESAWAT DAN KERETA API),” vol. 7, no. 4, pp. 474–487, 2019, [Online]. Available: www.emarketer.com
- [35] G. Whimphie Billyarta, E. Sudarusman, and S. Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE DI SLEMAN DIY.”
- [36] F. Rizky Taravita and M. Alda, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISFO DAPODIK DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN DELI SERDANG MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL,” 2024. [Online]. Available: <http://jurnal.goretanpena.com/index.php/JSSR>
- [37] M. Tamba and S. Rianti Agustini, “Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM) Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanja-Belanja Online Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual,” vol. 3, no. 2, 2023, doi: 10.33998/jakakom.v3i2.
- [38] R. P. Ningrum, B. Purnama, and S. N. Marwiyah, “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Viu Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual.” [Online]. Available: <https://jits.unmuhbabel.ac.id/>
- [39] M. A. Algiffary and T. Sutabri, “Jurnal Restikom : Riset Teknik Informatika dan Komputer ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN E-LAPKIN

MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL PADA PEMERINTAH KOTA PALEMBANG,” vol. 5, no. 1, pp. 21–31, 2023, [Online]. Available: <https://restikom.nusaputra.ac.id>

- [40] M. Riza, P. Bustomi, M. Arief, H. Sutoyo, A. Rizky Hutapea, and A. Husaein, “Evaluasi Kepuasan Pengguna untuk Aplikasi Flip di Kota Jambi menggunakan Metode E-Servqual,” *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer dan Sains*, vol. 1, no. 1, pp. 639–645, 2023, [Online]. Available: <https://prosiding.seminars.id/prosainteks>
- [41] A. Kurniawan and E. Yulianti, “Analisis Kualitas Layanan Pada Platform Keuangan Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-Servqual”.
- [42] - Ramlan, “Land use and environment physical condition on sedimentation and water discharge of lindu lake watershed,” *International journal of chemical & material sciences*, 2019, doi: 10.31295/ijcms.v2n1.71.

