

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. S. Silalahi And F. J. Kaunang, “Analisis Service Quality Pada Aplikasi Dana Berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan Di Daerah Bandung Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano,” *Teika*, Vol. 12, No. 02, Pp. 121–133, 2022, Doi: 10.36342/Teika.V12i02.2957.
- [2] L. Nurmala, A. S. Yusuf, And E. Sulaeman, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pelayanan Driver Grab,” *J. Educ.*, Vol. 5, No. 2, Pp. 1950–1957, 2023, Doi: 10.31004/Joe.V5i2.836.
- [3] Y. C. Cindi Wulandari, Elmayati, “Kota Lubuklinggau Menggunakan Framework Pieces,” *J. Teknol. Inf.*, Vol. 12, No. 02, Pp. 118–130, 2020.
- [4] R. Ratih Pratiwi, S. Pranata, And C. Lukita, “Analisis *E-service quality* Dan Harga Dalam Membangun Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Mahasiswa Universitas Catur Insan Cendekia Pengguna Grab),” *J. Winata*, Vol. 01, No. 02, Pp. 1–6, 2023.
- [5] I. N. Ramadhan, Y. Rohayati, And ..., “Analisis Kebutuhan Layanan Penjualan Online Pada Website Guteninc Menggunakan Integrasi Electronic Service Quality Dan Model Kano,” *Eproceedings ...*, Vol. 5, No. 2, Pp. 2475–2480, 2018, [Online]. Available: <https://Openlibrarypublications.Telkomuniversity.Ac.Id/Index.Php/Engineering/Article/View/6889>
- [6] Y. Rohayati And W. Tripiawan, “Perancangan Kebutuhan Pelanggan Terhadap Layanan Brolabs Menggunakan Metode Integrasi Service Quality Dan Model Kano Design Of Customer Needs Of Brolabs Services Using Integration Of Service Quality Method And Kano Model,” Vol. 5, No. 2, Pp. 2704–2711, 2018.
- [7] B. Suryawardani, D. Gusnadi, A. Wulandari, And D. Marcelino, “Integration Kano Model And *E-Servqual* To Evaluate Online Travel Agent Services In Bandung 2022,” 2022. Doi: 10.22146/Kawistara.73937.
- [8] S. Zinah, M. L. Hamzah, N. E. Rozanda, And F. N. Salisah, “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Menggunakan Metode *E-Servqual* Dan Kano,” *J. Tek. Inform. Dan Sist. Informas*, Vol. 10, No. 2, Pp. 316–328, 2023, [Online]. Available: <https://Jurnal.Mdp.Ac.Id/Index.Php/Jatisi/Article/View/4544>
- [9] D. Winarso, R. Asrianto, And I. Al Rasyid, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Learning Management System (Lms) Ujian Online Menggunakan Metode *E-Servqual*,” *J. Softw. Eng. Inf. Syst.*, Vol. 2, No. 1, Pp. 80–85, 2021, Doi: 10.37859/Seis.V2i1.3285.
- [10] R. Macdougall., “Psychology And Scientific Methods,” *J. Philos. Psychol.*

Sci. Methods, Vol. 1, Pp. 233–237, 1904.

- [11] T. Krisnawati, A. B. Sulistyono, And S. M. Wardayanti, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Laba Dengan Kualitas Audit Sebagai Variabel Intervening Perusahaan Sektor Konsumsi Di Bei,” *Iqtishoduna*, Vol. 17, No. 1, Pp. 31–48, 2021, Doi: 10.18860/Iq.V17i1.10814.
- [12] U. Khafidhoh, H. S. Devy, And R. A. Sholihah, “Strategi Layanan Jasa Grabfood Dalam Meningkatkan Minat Jual Beli Makanan,” *J. Sahmiyya*, Vol. 1, Pp. 61–62, 2022.
- [13] V. N. Permatasari, R. F. Aula, Y. Akbar, And A. Z. Hidayat, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pengguna Jasa Layanan Grab Menggunakan Metode C4.5,” *J. Indones. Manaj. Inform. Dan Komun.*, Vol. 5, No. 3, Pp. 3189–3198, 2024, Doi: 10.35870/Jimik.V5i3.1002.
- [14] A. Afifah And S. Zuhdi, “Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, Dan Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Grab Teknologi Indonesia,” *J. Ilm. Manaj. Kesatuan*, Vol. 10, No. 1, Pp. 87–96, 2022, Doi: 10.37641/Jimkes.V10i1.1276.
- [15] F. Fahrurrozi, S. Sayyidi, And I. Ali, “Analisis Layanan Ojek Online Pt. Grab Indonesia Wilayah Surabaya Dalam Perspektif Bisnis Islam,” *Jesya (Jurnal Ekon. Ekon. Syariah)*, Vol. 3, No. 1, Pp. 147–157, 2020, Doi: 10.36778/Jesya.V3i1.139.
- [16] M. M. Maarif And N. Setiyawati, “Analisis Sentimen Review Aplikasi Linkedin Di Google Play Store Menggunakan Support Vector Machine,” *Progresif J. Ilm. Komput.*, Vol. 20, No. 1, P. 454, 2024, Doi: 10.35889/Progresif.V20i1.1614.
- [17] E. Nurvitasari And R. Dwijayanti, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Grab (Studi Pada Pengguna Aplikasi Grab Fitur Grabfood),” *J. Pendidik. Tata Niaga*, Vol. 10, No. 1, Pp. 1472–1481, 2022, Doi: 10.26740/Jptn.V10n1.P1472-1481.
- [18] Mulyati And S. Triyanto, “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Transportasi Online Grab Car,” *Mediastima*, Vol. 29, No. 2, Pp. 148–157, 2023.
- [19] R. Adolph, “~~濟無~~no Title No Title No Title,” Pp. 1–23, 2020.
- [20] Chriswardana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan Di Yogyakarta),” *Perspektif*, Vol. 16, No. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan Di Yogyakarta), Pp. 1–6, 2018, [Online]. Available: Www.Naikuber.Com,
- [21] M. Information, “Quarterly Continuance :,” Vol. 25, No. 3, Pp. 351–370, 2011.

- [22] A. Yüksel And F. Yüksel, "Consumer Satisfaction Theories : A Critical Review," No. 1984, 1977.
- [23] D. Rika Widianita, "No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における 健康関連指標に関する共分散構造分析title," *At-Tawassuth J. Ekon. Islam*, Vol. Viii, No. I, Pp. 1–19, 2023.
- [24] C. Andrian And S., "Bab Ii Tinjauan Pustaka Pengertian Kepuasan Kerja," *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit*, No. 1999, Pp. 8–45, 2021.
- [25] L. Festinger, "Human Relations," 1954, Doi: 10.1177/001872675400700202.
- [26] Alia Yashak, Mohamad Syafiq Ya Shak, Mohd Haniff Mohd Tahir, Dianna Suzieanna Mohamad Shah, And Mohd Faisal Mohamed, "Herzberg Two-Factor Theory's Motivation Factor And The Islamic Studies Teachers Motivation Level," *Sains Insa.*, Vol. 5, No. 2, Pp. 65–74, 2020, [Online]. Available: <https://Sainsinsani.Usim.Edu.My/Index.Php/Sainsinsani/Article/View/192/147>
- [27] Keifer Geffenberger, "済無no Title No Title No Title," *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., No. 2015, Pp. 9–21, 1967.
- [28] F. Ulum And R. Muchtar, "Pengaruh *E-service quality* Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay," *J. Tekno Kompak*, Vol. 12, No. 2, P. 68, 2018, Doi: 10.33365/Jtk.V12i2.156.
- [29] R. Darojah, "Analisis Dimensi Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan," *Skripsi Univ. Semarang*, 2020.
- [30] M. I. Al-Ghifari And Khusnudin, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Denpasar Bali," *J. Tabarru' Islam. Bank. Financ.*, Vol. 5, No. 2, Pp. 421–434, 2022, Doi: 10.25299/Jtb.2022.Vol5(2).10883.
- [31] I. G. N. S. Wijaya And I. W. K. Suwastika, "Analisa Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Metode Kano," *J. Sist. Dan Inform.*, Vol. 12, No. 1, Pp. 128–138, 2017.
- [32] A. Adhandari, "Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus: Universitas Tridianti Palembang)," 2018.
- [33] I. L. Afwa, K. Sisilia, A. M. Hidayat, And R. Setyorini, "Analisis Fitur Kebutuhan Konsumen Dengan Metode Kano Untuk Perancangan Web Application D'cetak," *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, Vol. 6, No. 2, Pp. 324–370, 2024, Doi: 10.47233/Jteksis.V6i2.1216.
- [34] R. Hidayat And Patricia Wulandari, "Structural Equation Modelling (Sem) In Research: Narrative Literature Review," *Open Access Indones. J. Soc. Sci.*, Vol. 5, No. 6, Pp. 852–858, 2022, Doi: 10.37275/Oaijss.V5i6.141.

- [35] Y. Fan *Et Al.*, “Applications Of Structural Equation Modeling (Sem) In Ecological Studies: An Updated Review,” *Ecol. Process.*, Vol. 5, No. 1, 2016, Doi: 10.1186/S13717-016-0063-3.
- [36] J. L. Carrasco, “Structural Equation Model,” *Encycl. Biopharm. Stat.*, Vol. 8, No. 3, Pp. 1300–1305, 2010, Doi: 10.3109/9781439822463.209.
- [37] J. Hair And A. Alamer, “Partial Least Squares Structural Equation Modeling (Pls-Sem) In Second Language And Education Research: Guidelines Using An Applied Example,” *Res. Methods Appl. Linguist.*, Vol. 1, No. 3, 2022, Doi: 10.1016/J.Rmal.2022.100027.
- [38] M. Slamet Riyanto., *Metode Penelitian Kuantitatif Dengan Pendekatan Smartpls 4.0*. Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2024.
- [39] R. Fauziyah, Y. Rohayati, And B. H. Sagita, “Integrating *E-Servqual* And Kano Model To Improve Adorable Projects Website Service Quality,” *J. Sist. Dan Manaj. Ind.*, Vol. 3, No. 2, P. 98, 2019, Doi: 10.30656/Jsmi.V3i2.1505.
- [40] S. Anastasya And M. L. Singgih, “Evaluasi Service Quality Platform Digital Dana Menggunakan Fuzzy *E-Servqual*, Ipa-Kano, Dan Qfd,” *J. Tek. Its*, Vol. 13, No. 1, 2024, Doi: 10.12962/J23373539.V13i1.124133.
- [41] A. P. Risandra, A. Nurdin, And Y. M. Said, “Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online Grab Di Kota Jambi,” *J. Talent. Sipil*, Vol. 6, No. 1, P. 1, 2023, Doi: 10.33087/Talentasipil.V6i1.207.
- [42] S. A. B. Usman, D. R. Isa, And A. R. Nuha, “Penerapan Metode Kano, Customer Satisfaction Index Dan Quality Function Deployment Dalam Menganalisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penerapan Mb-Km,” *Estimasi J. Stat. Its Appl.*, Vol. 5, No. 1, Pp. 110–112, 2024, Doi: 10.20956/Ejsa.V5i1.26740.
- [43] A. Mustakim, S. K. Anggraeni, And Sirajuddin, “Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode Kano Berdasarkan Dimensi Servqual Pada Pt. Akr,” *J. Tek. Ind. Untirta*, Vol. 4, No. 2, Pp. 1–6, 2019.