

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. P. Laudon, K. C., & Laudon, *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson Education, 2016.
- [2] K. W. Kurose, J. F., & Ross, *Computer Networking: A Top-Down Approach*. Pearson Education, 2017.
- [3] W. Stallings, *Data and Computer Communications*. Pearson, 2016.
- [4] J. Lovelock, C., & Wirtz, *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson, 2016.
- [5] P. dan G. A. Kotler, *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Jilid 1: PT. Erlangga, 2008.
- [6] F. Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset, 2006.
- [7] L. L. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *J. Retail.*, vol. 64, no. 1, p. 12, 1988.
- [8] Merriam-Webster, *No Title*. 2010.
- [9] R. Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual," *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020.
- [10] Yuliana, "Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Dr. Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru)," 2015.
- [11] P. W. Latuconsina, N. M., & Yunanto, "Pembuatan Bank Soal dan Analisis Butir Soal Mata Kuliah Kriptografi untuk Mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer Universitas Negeri Jakarta," *J. PINTER Univ. Negeri Jakarta*, vol. 1, no. 2, pp. 142–145, 2017.
- [12] dan O. A. R. Agustina, R. Gustiana, "PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PT INDOMARCO

PRISMATAMA CABANG BANJARMASIN,” vol. 14, no. 1, 2021.

- [13] C. Xiaochun, *The Study of Customer Satisfaction in DONGTHAI Travel Company*. Siam University, 2013.
- [14] J. Deng, Z., Lu, Y., Kee, K., & Zhang, “International Journal of Information Management Understanding customer satisfaction and loyalty : An empirical study of mobile instant messages in China,” *Int. J. Inf. Manage.*, vol. 30, no. 4, pp. 289–300, 2010.
- [15] J. Li, “Factors Affecting Customer Satisfaction and Customer Loyalty towards Belle Footwear Company in Lanzhou City, Gansu Province of the People’s Republic of China,” *IOSR J. Bus. Manag.*, vol. 14, no. 2, pp. 41–48, 2013, [Online]. Available: <https://doi.org/10.9790/487x-1424148>
- [16] A. Febriani dan N. Hidayati, “Penerapan Aplikasi Program Penjualan Dan Pembelian Menggunakan Model Rapid Application Development,” *J. Inf.*, vol. 4, no. 2, p. 261 271, 2017.
- [17] V. E. Sabila, “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pengguna Grab Bike di Mall Palembang,” 2020.
- [18] N. W. Ramdhah, “Pengaruh Pertumbuhan Tingkat Sosial Ekonomi Terhadap Kejadian Stunting Pada Anak Di Indonesia,” *Kaji. Gend. dan Anak*, vol. 7, no. 2, pp. 97–108, 2022.
- [19] D. O. Manalu, D., Asido Elyakim, V., & Purba, “Optimalisasi pemilihan ISP (Internet Service Providers) untuk rumah tangga dengan metode TOPSIS berdasarkan kualitas layanan dan harga di Kota Pematangsiantar,” *J. Sci. Soc. Res.*, 2023.
- [20] L. N. Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, “Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu,” *J. Pseudocode*, vol. 4, no. 1, pp. 37–46, 2017.
- [21] A. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen*. Malang: Intelegensi Media, 2017.
- [22] D. Arfifahani, “Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan,” *J. Ekobis Dewantara*, vol. 1, no. 3, pp. 42–

47, 2018.

- [23] A. H. Jeske, *Mosbys Dental Drug Reference*. 11th ed. USA: Elsevier, 2014.
- [24] F. Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- [25] Z. Yamit, "Manajemen Kualitas Produk dan Jasa (Edisi Revisi)," 2013.
- [26] L. . Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *J. Mark.*, vol. 49, no. 4, pp. 41–50, 1985.
- [27] D. J. Priansa, *Manajemen Kinerja Kepegawaian*. Bandung: Alfabeta., 2017.
- [28] H. Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media. Komputindo, 2002.
- [29] dan L. Y. Januar Efendi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung," *DeReMa J. Manaj.*, vol. 11, no. 2, 2016.
- [30] Ari Prasetio, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Manag. Anal. J.*, vol. 1, no. 4, 2012, [Online]. Available: https://scholar.google.co.id/Scholar?hl=Id&As_Sdt=0%2C5&Q=Pengaruh+Kualitas+Pelayanan+Dan+Harga+Terhadap+Kepuasan+Pelanggan&Btn=#D=Gs_Qabs&U=%23p%3Dsurqpbuwhw8j
- [31] A. Indahingwati, *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian pada Kualitas Layanan*. 2019.
- [32] A. Kotler, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, 12th ed. Jakarta : Erlangga, 2000.
- [33] L. Fajar, *Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmuanan SIM Corner di Indonesia*. Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2008.
- [34] S. A. Cronin Jr, J. J., & Taylor, "Measuring service quality: a reexamination and extension," *J. Mark.*, pp. 55–68, 1992.
- [35] L. L. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality (SERVQUAL)*. New York: Free Press, 2005.
- [36] al Nyoman, et., "Skala Likert adalah sebuah tipe skala psikometri yang

- menggunakan angket dan metode rating yang dijumlahkan,” *J. Satyagraha*, vol. 7, no. 1, pp. 1–10, 2024.
- [37] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [38] N. Latan, H., & Ramli, “The Results of Partial Least Squares-Structural Equation Modelling Analyses (PLS-SEM),” *Int. J. Bus. Soc. Res.*, vol. 3, no. 2, pp. 30–34, 2013.
- [39] S. Iskandar, B. S., & Sugiharto, “Analisa Pengaruh Faktor-faktor Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di Restoran Mr. Pancake Surabaya,” *J. Manaj. Pemasar.*, vol. 1, no. 1, p. J. Manaj. Pemasar., 2013.
- [40] M. Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M., & Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications, 2014.
- [41] Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [42] Ismiyanto, *Populasi, Sampel, Variabel dalam Penelitian*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2021.
- [43] Akbar & Usman, *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- [44] A. (dkk) Rahman, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Penerbit Widina, 2022.
- [45] Q. Sholihah, *Pengantar Metodologi Penelitian*. Universitas Brawijaya Press, 2020.
- [46] N. S. Sukmadinatan, *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- [47] M. Rahmayu and Y. Siantono, “Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Desa (Siskuedes) Menggunakan Metode Technology Acceptance Model Di Kecamatan Bakauheni,” *JUTIM J. Tek. Inform. Musirawas*, vol. 8, no. 2, pp. 131–141, 2023.
- [48] C. M. Ghasemy, M., Teeroovengadum, V., Becker, J.-M., & Ringle, “This fast car can move faster: A review of PLS-SEM application in higher education research,” *High. Educ.*, vol. 80, pp. 1121–1152, 2020.
- [49] R. R. Marliana, “Pelatihan PLS-SEM menggunakan SmartPLS 3.0 Dosen

- Mata Kuliah Statistika FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung,” *J. Abdimas Sang Buana*, 2022.
- [50] & S. F. Rial Husne, “Analisis Kepuasan Pengguna Jaringan WiFi di Badan Pusat Statistika Lombok Tengah dengan Metode Servqual,” *Merkurius J. Ris. Sist. Inf. Dan Tek. Inform.*, vol. 3, no. 4, pp. 161–170, 2025, [Online]. Available: <https://doi.org/10.61132/merkurius.v3i4.931>
- [51] D. R. L. dan M. S. A. K. Yandra Prananda, “Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan,” *J. OPSI*, vol. 12, no. 1, pp. 1693–2102, 2020, [Online]. Available: <http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/opsi>
- [52] E. F. Sofyan Darmawan, Muhammad Agreindra Helmiawan, “Analisis Kepuasan Pengguna Wifi Imasnet,” *J. Inform. Multimed. dan Tek.*, vol. 1, no. 2, pp. 97 – 100, 2025.
- [53] E. Z. Ageng Agti Prihatiningrum, “Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual,” *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, p. pp 367–373, 2022, [Online]. Available: <https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/josh/> DOI 10.47065/josh.v3i4.1653
- [54] dkk Andrew Tanny Liem, “Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual,” *Cogito Smart J.*, vol. 6, no. 2, 2020.
- [55] C. Grönroos, *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington, MA, USA: Lexington Books, 1990.
- [56] S. Ambawani, “Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST) 2014 Yogyakarta,” 2014.
- [57] S. S. Absensi Fingerprint Terhadap Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Kota Bandar Lampung, *Manag. Account. through Res. Technol*, vol. 2. 2022, pp. 67–77. [Online]. Available: <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/smart/issue/archive>
- [58] A. Malik, *Pengantar Statistika Pendidikan*, 1st ed. Yogyakarta:

Deepublish, 2018.

- [59] S. W. Purwanza et al, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. 2022.
- [60] Asiva Noor Rachmayani, *Pengantar Statistika*. 2015.
- [61] L. Parasuraman, A. Ziethaml, V” and Berry, “SERVQUAL: A Multiple“ Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *J. Retail.*, vol. 62, no. 1, p. pp 12-40, 1988, [Online]. Available: https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- [62] & B. L. L. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality,” *J. Retail*, vol. 64, no. 1, p. 12, 1988.
- [63] and R. N. S. Velawati, A. Husaein, “Analisis Kepuasan Pengguna Website PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode Is Success Model,” *J. Manaj. Teknol. dan Sist. Inf. (JMS)*, vol. 3, pp. 354–364, 2023.
- [64] A. Muhsin and D. A. Zuliestiana, “Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung,” in *e-Proceeding Manag*, 2017, pp. 2424–2433. [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/4977/4944>
- [65] D. Septia Pratiwi and I. Kadek Dwi Nuryana, “Analisis Tingkat Penerimaan dan Kepercayaan Pengguna Teknologi Terhadap Penggunaan Dompot Digital DANA,” *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 02, no. 04, p. 2021, 2021.
- [66] D. L. Trenggonowati and K. Kulsum, “Analisis Faktor Optimalisasi Golden Age Anak Usia Dini Studi Kasus Di Kota Cilegon,” *J. Ind. Serv*, vol. 4, no. 1, pp. 48–56, 2018, doi: doi: 10.36055/jiss.v4i1.4088.
- [67] B. Darma, “STATISTIKA PENELITIAN,” 2021.

- [68] N. O. Juni, K. Karyawan, P. T. Bank, P. Dubai, T. B. K. Jabodetabek, and S. M. P. Covid-, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan Pt Bank Panin Dubai Syariah, Tbk Jabodetabek Selama Masa Pandemi Covid-19,” *J. Ilm. M-Progress*, vol. 11, no. 2, pp. 125–135, 2021, doi: 10.35968/m-pu.v11i2.694.
- [69] J. F. et al Hair, *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLSSEM) Using R, Practical Assessment, Research and Evaluation*. 2021.
- [70] A. A. Hidayat, *Pengantar Ilmu Keperawatan Anak*. Jakarta: Salemba Medika, 2006.