

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Andriano Simangunsong, “ANALISIS KUALITAS WEBSITE PDAM TIRTA MAYANG JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA),” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 8–24, 2020.
- [2] P. A. Isnaini and I. B. N. Udayana, “Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Sikap Dalam Penggunaan Sistem Aplikasi Dengan Kemudahan Penggunaan Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Transportasi Online (Gojek) Di Yogyakarta,” *Kaji. Bisnis Sekol. Tinggi Ilmu Ekon. Widya Wiwaha*, vol. 27, no. 2, pp. 119–133, 2019, doi: 10.32477/jkb.v27i2.55.
- [3] A. Rido, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN SUASANA TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KEDAI NOISY STREET COFFEE DEPOK,” pp. 1–64, 2022.
- [4] G. Whimphie Billyarta and E. Sudarusman, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy,” *Optimal*, vol. 18, no. 1, pp. 41–62, 2021.
- [5] F. Adelfi and N. A. Rahmah, “The influence of system quality, information quality, and service quality on flip application user satisfaction (case study on students of the faculty of economics and business, jenderal achmad yani university),” *COSTING Journal Econ. Bus. Account.*, vol. 7, no. 1, pp. 1076–1089, 2023.
- [6] E. S. Hidayat, “Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan

Pelanggan,” *J. Ilm. Ilmu Adm. Negara*, vol. 6, no. 2, pp. 43–49, 2019.

- [7] E. Astari, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI SICEPAT EKSPRES TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA),” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2021.
- [8] N. Dewi, “ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI KOMPAS.COM BERBASIS MOBILE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN PENDEKATAN DELONE AND MCLEAN,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2021.
- [9] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, “Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan,” *Opsi*, vol. 12, no. 1, p. 1, 2021, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.
- [10] R. S. Putri, S. Astiti, and R. N. S. Amriza, “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd.Id Menggunakan Metode E-Servqual,” *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 6, no. 2, p. 1207, 2022, doi: 10.30865/mib.v6i2.3893.
- [11] A. A. S. Maharani, I. P. A. Swastika, and N. L. P. N. S. P. Astawa, “Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik (E-SERVQUAL): Berfokus pada Website ZuBlu,” *Kumpul. Artik. Mhs. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 12, no. 1, pp. 86–94, 2023, [Online]. Available: <https://www.zubludiving.com/>
- [12] D. D. S. Zein, L. Yasyifa, R. Khozi, E. Harahap, F. H. Badruzzaman, “Konsep Pengetahuan Sikap, Prilaku, Persepsi, Stres, Kecemasan, Nyeri, Dukungan

Sosial, Kepatuhan, Motivasi, Kepuasan, Pandemi Covid-19, Akses Layanan Kesehatan,” *Andi*, vol. 4, pp. 3–12, 2022.

- [13] C. Rosdiyanti and H. Mariadi Kaharmen, “Pengaruh Penggunaan Jenis Bahan Bakar Sola B20, Dexlite B20 Dan Pertamina Dex Terhadap Opasitas, Daya Dan Konsumsi Bahan Bakar Pada Innova Diesel Common Rail,” *J. Keselam. Transp. Jalan (Indonesian J. Road Safety)*, vol. 7, no. 1, pp. 76–82, 2020, doi: 10.46447/ktj.v7i1.78.
- [14] E. Suwandi, F. H. Imansyah, and H. Dasril, “Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert pada Layanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome,” *J. Tek. Elektro*, p. 11, 2018.
- [15] Sumartini, K. S. Harahap, and Sthevany, “Kajian Pengendalian Mutu Produk Tuna Loin Precooked Frozen Di Perusahaan Pembekuan Tuna X,” *Aurelia J.*, vol. 2, no. 1, pp. 29–38, 2020.
- [16] V. Herlina, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Elex Media Komputindo, 2019. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=WTOyDwAAQBAJ>
- [17] K. J. Atmaja and I. N. S. Wahyu Wijaya, “Pengembangan Sistem Evaluasi Kinerja Dosen (E-Kuesioner) Stmik Stikom Indonesia,” *JST (Jurnal Sains dan Teknol.*, vol. 8, no. 1, pp. 55–64, 2019, doi: 10.23887/jst-undiksha.v8i1.17290.
- [18] A. Septihani *et al.*, “Analisis Kesalahan Siswa Dalam Menyelesaikan Soal Pemahaman Konsep Matematika Sekolah Dasar Pada Materi Bangun Datar,” *J. Cendekia J. Pendidik. Mat.*, vol. 04, no. 01, pp. 172–182, 2020.

- [19] J. Jeslin, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI GRAB DARI PERSPEKTIF MASYARAKAT NON-DRIVER MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 8–24, 2021.
- [20] A. A. Hidayat, *Cara Mudah Menghitung Besar Sampel*. Geger Sunten, 2021.
[Online]. Available:
<https://books.google.co.id/books?id=qqMaEAAQBAJ>
- [21] R. Putri *et al.*, *Metodologi Penelitian Sosial*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022. [Online]. Available:
<https://books.google.co.id/books?id=WQpuEAAQBAJ>
- [22] Q. O. Edwin, “Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu IM3 Ooredoo di Batam,” 2022.
- [23] A. A. Prihatiningrum and E. Zuraidah, “Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual,” *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 367–373, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1653.
- [24] Y. Murdianto, R. I. Rochmawati, and A. R. Perdanakusuma, “Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang),” vol. 3, no. 1, pp. 603–612, 2022.
- [25] J. Geraldo Atoisuta, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI BIMA+ DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2021.

- [26] Elsa Heni Anti, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA GRABBIKE DI KOTA JAMBI DENGAN METODE SERVQUAL,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 1, no. September, pp. 1–15, 2021.
- [27] D. Prasarani, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID di Kota Jambi Menggunakan Metode Servqual,” *J. Chem. Inf. Model.*, pp. 46–47, 2021, [Online]. Available: <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/25104/%5BCetakPerpusnas%5DEkonomiIslamiSolusiTantanganZaman.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=71>
- [28] H. Nainggolan and R. Dewantara, “Dampak Promosi Online Serta Mutu Layanan Pengiriman Kepada Loyalitas Konsumen Terhadap Aplikasi Grab,” *J. Comput. Sci. Inf. Technol.*, vol. 1, no. 1, pp. 44–58, 2023, doi: 10.59407/jcsit.v1i1.335.
- [29] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB 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.
- [30] D. Almira, Renny Puspita Sari, and Ibnur Rusi, “Analisis Kualitas Layanan Elektronik Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Menggunakan Dimensi E-Servqual (Studi Kasus Pengguna Aplikasi MyTelkomsel di Kota Pontianak),” *Petir*, vol. 16, no. 2, pp. 131–141, 2023, doi:

10.33322/petir.v16i2.1943.

- [31] A. Anwarudin, A. Fadlil, and A. Yudhana, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap,” *Resist. (Elektronika Kendali Telekomun. Tenaga List. Komputer)*, vol. 5, no. 1, p. 85, 2022, doi: 10.24853/resistor.5.1.85-96.
- [32] D. Pranasari and A. N. Sidqi, “Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius,” *J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 18, no. 02, pp. 12–31, 2021, doi: 10.36406/jam.v18i02.438.
- [33] N. Heryanto and A. H. Sutawidjaya, “Analisis Kualitas Layanan Internet Banking Dengan,” 2017.
- [34] M. Tamba, M. K. , Dr. Jaswir, S.Kom, and M. S. . , Silvia Rianti Agustini, S.Pd, “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM),” vol. 3, no. September, pp. 560–569, 2023.
- [35] M. Rifai, “Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui organizational citizenship behavior (studi pada pt. seribu satu alami di desa kertagenah pamekasan madura),” *Skripsi*, pp. 9–10, 2019.
- [36] I. Ghazali, “Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 edisi ke-9,” 2018, Accessed: Jan. 14, 2023. [Online]. Available: http://slims.umn.ac.id/index.php?p=show_detail&id=19545
- [37] B. Darma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier*

Berganda, Uji t, Uji F, R²). GUEPEDIA. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=acpLEAAAQBAJ>

- [38] I. Septayuda, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek Di Kota Palembang,” *J. Ilm. MBiA*, vol. 17, no. 1, pp. 25–34, 2018.
- [39] A. R. R. Aditia, M. Wadud, and M. K. DP, “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor NMAX pada PT Yamaha A. Rivai Palembang,” *J. Nas. Manaj. Pemasar. SDM*, vol. 1, no. 01, pp. 23–37, 2020, doi: 10.47747/jnmpsdm.v1i01.4.
- [40] N. Nanincova, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro,” *Agora*, vol. 7, no. 2, pp. 1–5, 2019.
- [41] S. Y. Hasibuan and N. F. A. Hasibuan, “Pengaruh Good Government Governance Terhadap Kinerja Pegawai Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Utara,” *J. Mhs. Akunt. Samudra*, vol. 3, no. 4, pp. 183–195, 2022, doi: 10.33059/jmas.v3i4.5639.
- [42] E. Hartati, R. Indriyani, and I. Trianingsih, “Analisis Kepuasan Pengguna Website SMK Negeri 2 Palembang Menggunakan Regresi Linear Berganda,” *MATRIK J. Manajemen, Tek. Inform. dan Rekayasa Komput.*, vol. 20, no. 1, pp. 47–58, 2020, doi: 10.30812/matrik.v20i1.736.
- [43] I. Sari, “Pengaruh Pelatihan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kemasi,” 2018.
- [44] R. Roswirman and E. Elazhari, “Pengaruh Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru pada Era New Normal

di SMK Swasta PAB 2 Helvetia,” *All Fields Sci. J. Liaison Acad. Society*, vol. 1, no. 4, pp. 316–333, 2022, doi: 10.58939/afosj-las.v1i4.139.

- [45] J. Chaniago, “Titik Persentase Distribusi t,” *Http://Junaidichaniago.Wordpress.Com*, pp. 1–6, [Online]. Available: <http://ledhyane.lecture.ub.ac.id/files/2013/04/tabel-t.pdf>