

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. H. Abdi and A. Komariah, "(STUDI KASUS MAHASISWA UNIVERSITAS VETERAN BANGUN NUSANTARA SUKOHARJO)," *J. Apl. Ilmu Tek. Ind.*, vol. 1, no. 2, 2020.
- [2] M. Magdalena Hoar and M. Nitsae, "Efisiensi Pengemudi Transportasi Online Terhadap Kesejahteraan Masyarakat (Studi Pada Driver Maxim Kota Kupang)," *J. Compr. Sci. JCS*, vol. 3, no. 4, pp. 944–950, Apr. 2024, doi: 10.59188/jcs.v3i4.687.
- [3] P. A. Yudha and T. Oktarina, "ANALISA USABILITY APLIKASI TAXSEE DRIVER PADA MAXIM KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE USE QUESTIONNAIRE".
- [4] N. A. Priambodo and B. Wahyu Setyawan, "ANALISIS KESALAHAN BAHASA DALAM PENGGUNAAN KATA KATA DALAM QUOTES DI AKUN SOSIAL MEDIA INSTAGRAM @YOWESSORY," *Paramasastra*, vol. 9, no. 2, pp. 250–258, Sep. 2022, doi: 10.26740/paramasastra.v9n2.p250-258.
- [5] H. H. Sari, T. Ramdani, and N. Yunengsih, "ANALISIS UMKM PEMBUATAN KERIPIK SINGKONG DI DESA JATINAGARA KECAMATAN JATINAGARA KABUPATEN CIAMIS," pp. 357–359, 2022.
- [6] I. A. Rasyid, D. Winarso, and R. Asrianto, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENERAPAN LEARNING MANAGEMENT SYSTEM (LMS) UJIAN ONLINE MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL (Studi Kasus : SMA Muhammadiyah Bangkinang)," pp. 80–85.
- [7] N. Seliana, A. I. Suroso, and L. N. Yulianti, "Analisis Keberhasilan Penerapan E-Learning di Fakultas Teknik Universitas Riau: Analysis of The Success of E-Learning Application in Faculty of Engineering Riau University," *J. Apl. Bisnis Dan Manaj.*, vol. 6, no. 2, p. 369, May 2020, doi: 10.17358/jabm.6.2.369.
- [8] I. Prayanthi, E. Lompoliu, and R. D. Langkedeng, "THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY AND PERCEIVED USEFULNESS ON ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM USER SATISFACTION," *Klabat Account. Rev.*, vol. 1, no. 2, pp. 1–11, 2020.
- [9] C. Cesariana, F. Juliansyah, and R. Fitriyani, "MODEL KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE: KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN)," *J. Manaj. Pendidik. DAN ILMU Sos.*, vol. 3, no. 1, pp. 211–224, Feb. 2022, doi: 10.38035/jmpis.v3i1.867.
- [10] N. A. J. Putri and R. Setyadi, "Analisis Kepuasan Pengguna Website TVCCTube Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Inf. Syst. Res. JOSH*, vol. 4, no. 2, pp. 714–722, Jan. 2023, doi: 10.47065/josh.v4i2.2951.
- [11] M. N. Fauzan, O. Nurdiawa, and Y. A. Wijaya, "Analisis Sistem Website Sekolah Adiwiyata Menggunakan Website Quality (WEBQUAL)," *J. Janitra Inform. Dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 40–48, Apr. 2023, doi: 10.25008/janitra.v3i1.167.
- [12] I. S. Amalia, C. Risanti, R. H. Winata, and H. Kurniawan, "Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan E- GovQual dan Importance Performance Analysis," *J. Inf. Syst. ARTIFICIAL Intell.*, vol. 2, no. 2, pp. 118–124, 2022.
- [13] S. Hidayatuloh, R. H. Kusumaningtyas, and Y. Aziati, "Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-Commerce Shopee Menggunakan Model Delone & Mclean," *Appl. Inf. Syst. Manag. AISM*, vol. 2, no. 2, Mar. 2021, doi: 10.15408/aism.v2i2.20159.
- [14] S. A. Melgis, R. Aryani, D. Lestari, and M. N. A. Abdalnazar, "Analyzing the Quality of Academic Information Systems on System Success," *INTENSIF J. Ilm.*

- Penelit. Dan Penerapan Teknol. Sist. Inf.*, vol. 8, no. 1, pp. 140–161, Feb. 2024, doi: 10.29407/intensif.v8i1.21512.
- [15] D. C. Muria Pratama and K. D. Hartomo, “Implementasi End User Computing Satisfaction (EUCS) Dalam Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Badan Pertanahan Nasional,” *JATISI J. Tek. Inform. Dan Sist. Inf.*, vol. 8, no. 4, pp. 2330–2340, Mar. 2022, doi: 10.35957/jatisi.v8i4.1263.
- [16] F. H. B. Bowoleksono, D. M. Kusumawardani, and M. Y. Fathoni, “Evaluasi Kinerja Aplikasi PakBudi Terhadap Minat Pendaftaran Calon Mahasiswa Baru Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pada Perguruan Tinggi Swasta,” *JRST J. Ris. Sains Dan Teknol.*, vol. 6, no. 1, p. 13, Nov. 2022, doi: 10.30595/jrst.v6i1.9916.
- [17] Nanda Fauzy Siddiq and Rouli Doharma, “Analisa Tingkat Kepuasan Civitas Akademika terhadap Kinerja BEM pada STMIK Widuri Menggunakan Metode Service Quality,” *Publ. Tek. Inform. Dan Jar.*, vol. 3, no. 1, pp. 01–14, Dec. 2024, doi: 10.62951/repeater.v3i1.308.
- [18] Silvia Gunawan, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENGGUNA WEBSITE E-LEARNING DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS SPADA DIKTI PROGRAM KAMPUS MERDEKA),” *MDP Stud. Conf. MSC*, pp. 526–537, Jan. 2022.
- [19] R. H. Anggit and I. Setyorini, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual,” *J. Ind. Eng. Syst. JIES*, vol. 3, pp. 88–94, Jun. 2022.
- [20] M. Farid and I. Kirono, “PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI PT. POS INDONESIA KCU SURABAYA,” *Komitmen J. Ilm. Manaj.*, vol. 5, no. 1, pp. 34–43, Jan. 2024, doi: 10.15575/jim.v5i1.33411.
- [21] F. P. Sihotang, “Perbandingan Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Metode Servqual,” *JATISI J. Tek. Inform. Dan Sist. Inf.*, vol. 6, no. 2, pp. 147–162, Dec. 2019, doi: 10.35957/jatisi.v6i2.190.
- [22] R. Andrianto and M. H. Munandar, “APLIKASI E-COMMERCE PENJUALAN PAKAIAN BERBASIS ANDROID MENGGUNAKAN FIREBASE REALTIME DATABASE,” *J. Comput. Sci. Inf. Technol.*, vol. 3, no. 1, pp. 20–29, Jan. 2022.
- [23] A. Sutanti, M. K. Mz, M. Mustika, and P. Damayanti, “RANCANG BANGUN APLIKASI PERPUSTAKAAN KELILING MENGGUNAKAN PENDEKATAN TERSTRUKTUR,” *Komputa J. Ilm. Komput. Dan Inform.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–8, Mar. 2020, doi: 10.34010/komputa.v9i1.3718.
- [24] R. Reskianto, N. Nirsal, and S. Syafriadi, “RANCANG BANGUN SISTEM APLIKASI PENGARSIPAN PERSURATAN UNIT KEGIATAN MAHASISWA SANGGAR SENI UNIVERSITAS COKROAMINOTO PALOPO,” *Comput. J. Ilm. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput.*, vol. 11, no. 2, pp. 12–17, Jul. 2021, doi: 10.30605/dcomputare.v11i2.14.
- [25] M. Magdalena Hoar and M. Nitsae, “Efisiensi Pengemudi Transportasi Online Terhadap Kesejahteraan Masyarakat (Studi Pada Driver Maxim Kota Kupang),” *J. Compr. Sci. JCS*, vol. 3, no. 4, pp. 944–950, Apr. 2024, doi: 10.59188/jcs.v3i4.687.
- [26] F. Azzahrah and L. Amelia, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 59–68, Apr. 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i1.849.
- [27] R. D. Rianda, M. Rahmawita, S. Syaifullah, and M. Jazman, “Evaluation of User Satisfaction on Taxsee Driver Application using User Experience Questionnaire (UEQ),” *SISTEMASI*, vol. 14, no. 1, p. 323, Jan. 2025, doi:

10.32520/stmsi.v14i1.4868.

- [28]H. I. Zebua and G. A. Harefa, "Structural Equation Model (SEM) dalam Pemodelan Kemiskinan di Pulau Sumatera," *Indones. J. Appl. Stat.*, vol. 5, no. 1, p. 48, May 2022, doi: 10.13057/ijas.v5i1.50493.
- [29]M. Darwin and K. Umam, "Analisis Indirect Effect pada Structural Equation Modeling: Studi Komparasi Penggunaan Software Amos dan SmartPLS," *NUCLEUS*, vol. 1, no. 2, pp. 50–57, Nov. 2020, doi: 10.37010/nuc.v1i2.160.
- [30]Jessica Glory Asteria, "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT UMKM DALAM PENGGUNAAN E-COMMERCE DI PASAR LOKAL." [Online]. Available: <https://eprints.ulbi.ac.id/2002/4/Bab%203.pdf>
- [31]S. Sayyida, "STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM) DENGAN SMARTPLS DALAM MENYELESAIKAN PERMASALAHAN DI BIDANG EKONOMI," *J. MISSY Manag. Bus. Strategy*, vol. 4, no. 1, pp. 6–13, Jun. 2023, doi: 10.24929/missy.v4i1.2610.
- [32]L. Agusalm, "Smart PLS 4 for Smart Facilitators: Optimizing PLS-SEM Analysis in TKMP Program," *J. Community Engagem.*, vol. 6, no. 2, pp. 415–438, Jun. 2025, doi: <http://doi.org/10.33650/guyub.v6i1.11081>.
- [33]B. Simamora, "Skala Likert, Bias Penggunaan dan Jalan Keluarnya," *J. Manaj.*, vol. 12, no. 1, pp. 84–93, Nov. 2022, doi: 10.46806/jman.v12i1.978.
- [34]U. Maudzoh and E. R. S, "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Integrasi Servqual Dan Model Kano Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Transportasi Online," *J. Rekayasa Ind. JRI*, vol. 2, no. 1, pp. 1–7, Apr. 2020, doi: 10.37631/jri.v2i1.125.
- [35]A. Akbar and D. Diana, "Penerapan Metode Service Quality Dalam Pengukuran Kualitas Layanan PT. Lintas Jaringan Nusantara," *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. Dan Sist. Inf.*, vol. 13, no. 2, p. 1473, Aug. 2024, doi: 10.35889/jutisi.v13i2.2207.
- [36]D. L. Trenggonowati, M. Ulfah, and A. E. Sukamto, "Analyzing Gojek service quality and customer satisfaction using Servqual–Canoe Model–QFD integration," *J. Ind. Serv.*, vol. 9, no. 2, p. 195, Dec. 2023, doi: 10.36055/jiss.v9i2.21857.
- [37]M. Ariandi and D. Marsolina, "Analisis Kepuasan Driver Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *JURIKOM J. Ris. Komput.*, vol. 10, no. 2, p. 412, Apr. 2023, doi: 10.30865/jurikom.v10i2.5819.
- [38]ANDIKA IKBAR RAYADI, "ANALISIS RESPONSIVITAS PELAYANAN TERHADAP PENANGANAN KELUHAN DRIVER MAXIM PADA APLIKASI TAXSEE DRIVER DENGAN METODE SERVQUAL." [Online]. Available: <https://repository.unja.ac.id/84473/>
- [39]F. Y. Lumintang, R. J. Pio, and L. F. Tamengkel, "Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Samsung di Toko Ds Solution Kota Manado," *J. UNSRAT*, vol. 3, no. 4, pp. 361–366, 2022.
- [40]D. H. Yanto, D. R. Indah, H. Novianti, M. R. Sanjaya, and N. K. P. Gumay, "Analysis of Service Quality Factors in the Grab Application on User Satisfaction using the Service Quality (SERVQUAL) Method," *SISTEMASI*, vol. 14, no. 2, p. 740, Mar. 2025, doi: 10.32520/stmsi.v14i2.5043.