

DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Wijoyo and S. L. Marpaung, "Pengaruh Kualitas Informasi dan Reputasi Aplikasi TIX ID Terhadap Minat Beli Tiket Bioskop Online di XXI Mall Ciputra Seraya Kota Pekanbaru," *J. Suluh Pendidik.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2019.
- [2] Databoks, "Bekraf Targetkan Penonton Bioskop 2019 Tumbuh 15%." [Online]. Available: <https://databoks.katadata.co.id/>
- [3] D. Yolanova and A. D. Indriyanti, "Evaluasi User Experience Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," *Jeisbi*, vol. 02, no. 03, pp. 8–13, 2021.
- [4] A. T. Liem, I. R. Chrisanti, A. Sandag, and D. D. P. Purwadaria, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual," *CogITO Smart J.*, vol. 6, no. 2, pp. 229–238, 2020, doi: 10.31154/cogito.v6i2.277.229-238.
- [5] K. Nugroho, "Model Analisis Prediksi Menggunakan Metode Fuzzy Time Series," *Infokam*, vol. 12, no. 1, pp. 46–50, 2016, doi: <https://doi.org/10.53845/infokam.v12i1.91>.
- [6] Y. Septiani, E. Arribe, 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. 3, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [7] B. Monok, J. Montololu, and H. S. Tarore, "Analisis Common size statement Pada Pt. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Manado Kota," *J. Adm. Bisnis*, vol. 6, no. 3, pp. 62–66, 2019, doi: <https://doi.org/10.35797/jab.v6.i003.%25p>.
- [8] M. Tamba, S. Kom, M. Kom, S. R. Agustini, S. Pd, and M. Tamba, "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)," *J. Inform. Dan Rekayasa Komput.*, vol. 3, no. September, pp. 560–569, 2023, doi: <https://doi.org/10.33998/jakakom.2023.3.2.849>.
- [9] A. Jamaludin, "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Sederhana Karawang," *J. Manaj. Bisnis Kreat.*, vol. 4, no. 1, 2018, doi: 10.36805/manajemen.v4i1.369.
- [10] A. Tumbel, Brayen Steven Rumengan and Yunita, "Analisis Pengaruh Pemasaran Holistik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di The Mukaruma Cafe," *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 8, no. 1, pp. 166–174, 2020.
- [11] A. Indahingwati, *KEPUASAN KONSUMEN DAN CITRA INSTITUSI KEPOLISIAN PADA KUALITAS LAYANAN SIM CORNER DI INDONESIA*. Surabaya: CV.Jakad, 2019.

- [12] Erica Denny and Rasyid Harun Al, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta," *J. Ekon. dan Manaj. Akad. Bina Sarana Infromatika*, vol. 16, no. Vol. XVI No. 2 September 2018, pp. 168–176, 2018, doi: <https://doi.org/10.31294/jp.v16i2.3893>.
- [13] J. Fernos and G. Gietricen, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking pada Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Barat," *J. Pundi*, vol. 3, no. 2, p. 137, 2020, doi: [10.31575/jp.v3i2.157](https://doi.org/10.31575/jp.v3i2.157).
- [14] I. Indrawati, P. L. Lokapitasari Belluano, H. Harlinda, F. A. . Tuasamu, and D. Lantara, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework," *Ilk. J. Ilm.*, vol. 11, no. 2, pp. 118–128, 2019, doi: [10.33096/ilkom.v11i2.398](https://doi.org/10.33096/ilkom.v11i2.398).
- [15] D. P. S. Ari and L. Hanum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djpp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual," *Profit*, vol. 15, no. 01, pp. 104–111, 2021, doi: [10.21776/ub.profit.2021.015.01.11](https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11).
- [16] R. Marginingsih, I. H. Susilowati, and W. Widiyanti, "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui Pelayanan Informasi Pada Aplikasi KRL Access," *J. Ecodemica J. Ekon. Manajemen, dan Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 185–199, 2020, doi: [10.31294/jeco.v4i2.8029](https://doi.org/10.31294/jeco.v4i2.8029).
- [17] S. M. Yusril Helmi and A. S. Munari, *Panduan Lengkap Membangun Sistem Monitoring Kinerja Mahasiswa Internship Berbasis Web Dan Global Positioning System*, 1st ed. Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2020.
- [18] S. F. Pane, M. Zamzam, and M. D. Fadillah, *Membangun Aplikasi Peminjaman Jurnal Menggunakan Aplikasi Oracle Apex online*. Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2020.
- [19] H. F. Siregar and N. Sari, "Rancang Bangun Aplikasi Simpan Pinjam Uang Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Asahan Berbasis Web," *J. Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 1, p. 53, 2018, doi: [10.36294/jurti.v2i1.409](https://doi.org/10.36294/jurti.v2i1.409).
- [20] S. F. Hendarto, "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Media Atau Platform Penyedia Tiket Film Aplikasi Tix Id Di Yogyakarta," Universitas Islam Indonesia Oleh, 2020.
- [21] M. Berliana and D. A. Zulestiana, "Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia," *REMIK (Riset dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komputer)*, vol. 4, no. 2, p. 11, 2020, doi: [10.33395/remik.v4i2.10532](https://doi.org/10.33395/remik.v4i2.10532).
- [22] I. A. Wicaksono and I. S. Darmo, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Purchase Intention Dengan E-Wom Dan Perceived Value Sebagai Variabel Intervening," *J. Ind. Kreat. dan Kewirausahaan*, vol. 1, no. 2, pp. 97–108, 2019, doi: [10.36441/kewirausahaan.v1i2.117](https://doi.org/10.36441/kewirausahaan.v1i2.117).
- [23] A. F. Rifky, "Pengaruh E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality Terhadap E-Satisfaction," Elibrary UNIKOM, 2020.
- [24] 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.
- [25] L. Rozana and R. Musfikar, "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pengarsipan Surat Berbasis Web Pada Kantor Lurah Desa Dayah Tuha," *Cybersp. J. Pendidik. Teknol. Inf.*, vol. 4, no. 1, p. 14, 2020, doi: 10.22373/cj.v4i1.6933.
 - [26] I. K. Swarjana, "*POPULASI-SAMPEL, TEKNIK SAMPLING & BIAS DALAM PENELITIAN.*" Yogyakarta: Andi, pp. 160-5, 2022.
 - [27] D. Firmansyah and Dede, "Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review," *J. Ilm. Pendidik. Holistik*, vol. 1, no. 2, pp. 85–114, 2022, doi: 10.55927/jiph.v1i2.937.
 - [28] I. Nurdin and S. Hartati, "*METODOLOGI PENELITIAN SOSIAL.*" Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
 - [29] Maryuliana, I. M. I. Subroto, and S. F. C. Haviana, "Questionnaire Information System Measurement of the Need for Additional Learning Materials to Support Decision Making in High Schools Using a Likert Scale Skala," *J. Transistor Elektro dan Inform. (TRANSISTOR EI)*, vol. 1, no. 2, pp. 1–12, 2016, doi: <https://doi.org/10.33122/ijtmer.v6i1.181>.
 - [30] E. Erdiansyah, "Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Cv Patakaran Palembang," *J. Ecoment Glob.*, vol. 1, no. 1, pp. 93–108, 2016, doi: 10.35908/jeg.v1i1.88.
 - [31] A. Febtriko and I. Puspitasari, "Mengukur Kreatifitas Dan Kualitas Pemograman Pada Siswa Smk Kota Pekanbaru Jurusan Teknik Komputer Jaringan Dengan Simulasi Robot," *Rabit J. Teknol. dan Sist. Inf. Univrab*, vol. 3, no. 1, pp. 1–9, 2018, doi: 10.36341/rabit.v3i1.419.
 - [32] R. A. Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo: CV. WADE GROUP, 2016.
 - [33] S. Yuliani and D. Hartanto, *Statistik Riset Pendidikan; Dilengkapi Analisis SPSS*, 1st ed. Pekanbaru: Cahaya Firdaus, 2019.
 - [34] M. Wahyuni, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Olah Data Manual dan SPSS versi 25*, no. Mi. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2020.
 - [35] N. M. Janna and Herianto, "Artikel Statistik yang Benar," *J. Darul Dakwah Wal-Irsyad*, no. 18210047, pp. 1–12, 2021, doi: <https://doi.org/10.31219/osf.io/v9j52>.
 - [36] purnama sari Hasibuan and Alimmurtani, "Persepsi Nasabah Tabungan Mudharabah Terhadap Service Quality (Servqual) PT. Bank Sumut Syariah Kcpsy Marelana Raya," *J. FEB*, vol. 1, no. 1, pp. 784–793, 2020.
 - [37] I. F. Qomusuddin, "*Analisis Data Kuantitatif dengan Program IBM SPSS Statistic 20.0.*" Yogyakarta: Deepublish, 2021.
 - [38] A. Setyarini, "ANALISIS PENGARUH CAR, NPL, NIM, BOPO, LDR TERHADAP ROA (Studi Pada Bank Pembangunan Daerah Di Indonesia Periode 2015-2018)," *Res. Fair Unisri*, vol. 4, no. 1, pp. 282–290, 2020, doi: 10.33061/rsfu.v4i1.3409.
 - [39] B. A. Wisudaningsi, I. Arofah, and K. A. Belang, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Linear Berganda," *Statmat J. Stat. Dan Mat.*, vol. 1, no. 1, pp. 103–117, 2019, doi: 10.32493/sm.v1i1.2377.

- [40] F. A. Puji Lestari, "Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan," *Sosio e-kons*, vol. 10, no. 2, p. 179, 2018, doi: 10.30998/sosioekons.v10i2.2718.
- [41] R. Komala and A. Firdaus, "Analisis Kualitas Layanan Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan," *At-tijarah J. Ilmu Manaj. dan Bisnis Islam*, vol. 6, no. 2, pp. 188–199, 2020, doi: 10.24952/tijarah.v6i2.2520.
- [42] Z. A. Zulkifly, N. Brasit, M. S. Alhaqqi, and S. Adelia, "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual," *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Inform.)*, vol. 19, no. 1, pp. 61–79, 2022, doi: 10.26487/jbmi.v19i1.21337.
- [43] 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.
- [44] S. Zainah, M. L. Hamzah, N. E. Rozanda, and F. N. Salisah, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Menggunakan Metode E-Servqual Dan Kano," vol. 10, no. 2, pp. 316–328, 2023, doi: <https://doi.org/10.35957/jatisi.v10i2.4544>.
- [45] S. M. Regonang, P. L. Alfansi, and S. E. Putri, "ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN E-SERVQUAL, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE (PGCV) PADA WEBSITE PT.POS INDONESIA," vol. 3, no. 2, pp. 13–15, 2021, doi: <https://doi.org/10.33369/tmr.v3i2.19709>.
- [46] D. Pranitasari 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.
- [47] E. Kurniawan, Z. Zulkarnain, and A. P. Alwie, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Media Informasi Publik (E-Ppid) Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Riau," *J. Daya Saing*, vol. 8, no. 3, pp. 350–358, 2022, doi: 10.35446/dayasaing.v8i3.940.
- [48] D. I. Putri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pasien pada Rumah Sakit Fatma Medika Kabupaten Gresik," *J. Stud. Manaj. dan Bisnis*, vol. 6, no. 2, pp. 63–70, 2019, doi: 10.21107/jsmb.v6i2.6683.
- [49] N. Heryanto and A. H. Sutawidjaya, "Analisis Kualitas Layanan Internet Banking Dengan," 2017, doi: <https://dx.doi.org/10.22441/indikator.v1i3.2329>.
- [50] G. R. Prima, "Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya," *Siklus J. Tek. Sipil*, vol. 6, no. 2, pp. 129–140, 2020, doi: 10.31849/siklus.v6i2.4809.
- [51] Y. Waliyuddin, M. Afdal, M. L. Hamzah, and M. Fronita, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode E-Servqual dan

- Zone Of Tolerance,” *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 10, no. 2, pp. 579–588, 2023, doi: <https://doi.org/10.35957/jatisi.v10i2.4862>.
- [52] 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](https://doi.org/10.30865/mib.v6i2.3893).
- [53] I. Safi’i, “Klasifikasi Atribut Pelayanan Mobile Banking dengan Kano Model Berdasarkan Dimensi E-Servqual,” *J. Sist. dan Manaj. Ind.*, vol. 2, no. 2, p. 77, 2018, doi: [10.30656/jsmi.v2i2.696](https://doi.org/10.30656/jsmi.v2i2.696).
- [54] S. K. Hildayanti, L. Marnisah, and E. S. Dinata, “Pengaruh Nilai, Kualitas Pelayanan dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Asuransi Kresna Mitra Tbk Cabang Palembang,” *J. Ilm. Ekon. Glob. Masa Kini*, vol. 9, no. 1, pp. 61–70, 2018, doi: [10.36982/jiegmk.v9i1.463](https://doi.org/10.36982/jiegmk.v9i1.463).