

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Nurul Anisa and E. Setyowati, "Analisis Peran Ekonomi Digital Terhadap Ketahanan Dan Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia," *Journal of Management & Business*, vol. Volume 6, no. 1, 2023, doi: 10.37531/sejaman.v6i1.3745.
- [2] H. Fadillah, A. F. Hadining, and R. Puspa Sari, "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ABC LAUNDRY DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)," *Jurnal Teknik Industr*, vol. Vol. 15, No. 1, Jan. 2020, doi: <https://doi.org/10.14710/jati.15.1.1-10>.
- [3] Y. Iskantika and Nuryuliani, "Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Menggunakan Metode Servqual," *Seminar Nasional UNIBA Surakarta*, 2022.
- [4] B. S. Silalahi and F. Joanda Kaunang, "Analisis Service Quality pada Aplikasi DANA berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan di Daerah Bandung Barat Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano," *Jurnal TeIka*, vol. 12, Nomor 2, Oktober 2022, doi: <https://doi.org/10.36342/teika.v12i02.2957>.
- [5] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL," *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE*, vol. vol.3 no.1, Jun. 2020, doi: <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>.
- [6] A. Hidayat and Mukhlisin, "Analisis Pertumbuhan Zakat Pada Aplikasi Zakat Online Dompot Dhuafa," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, vol. Vol 6, No 3, 2020, doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v6i3.1435>.
- [7] D. P. Sekti Ari and L. Hanum, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WEBSITE DJP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MODIFIKASI E GOVQUAL," *Jurnal Administrasi Binis*, vol. Vol. 15 No. 1, 2021, doi: <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>.
- [8] Y. Erlika, F. Kurnia Wijaya, and R. Santi, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Simak Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (UIN Raden Fatah Palembang)," *JUSIFO (Jurnal Sistem Informasi)*, vol. Volume 2, Nomor 1, Jun. 2017, doi: <https://doi.org/10.19109/jusifo.v3i1.3858>.

- [9] N. K. Dewi, B. H. Irawan, E. Fitry, and A. Syah Putra, "Konsep Aplikasi E-Dakwah Untuk Generasi Milenial Jakarta," *Jurnal IKRA-ITH INFORMATIKA*, vol. Vol 5 No. 2, Jul. 2021.
- [10] N. Azis, G. Pribadi, and M. Savitrie Nurcahya, "Analisa dan Perancangan Aplikasi Pembelajaran Bahasa Inggris Dasar Berbasis Android," *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, vol. Vol 4 No 3, Nov. 2020.
- [11] H. Murdiati, N. Darna, and Kasman, "ANALISIS PENGGUNAAN MODEL E-CRM PADA PERUSAHAAN SMARTFREN KOTA TASEK MALAYA," vol. 1, Jun. 2019.
- [12] Satria, "ANALISIS SISTEM INFORMASI MENGUKUR KEPUASAN PELAYANAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL," *JURNAL KILAT*, vol. Vol. 8, No. 1, May 2019, doi: <https://doi.org/10.33322/kilat.v8i1.425>.
- [13] R. Kesumawati and Hendry, "Analisis Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Service Quality dan Customer Satisfaction Index," *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, vol. Volume 4, No 1, Jun. 2022, doi: <https://doi.org/10.47065/bits.v4i1.1557>.
- [14] A. Cahyani, W. I. Rahayu, and Rd. N. Siti Fatimah, *Panduan Pembuatan dan Penggunaan Aplikasi Implementasi Metode Servqual Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Hasil Penanganan Menggunakan Metode Weighted Product Pada PT. CDA*. 2020.
- [15] S. Aprilia Rande and R. A. Erwin Wijaya, "ANALISIS PENILAIAN RESIKOTERHAAP EVALUASI RENCANA PASCATAMBANG BATUBARA MENGGUNAKAN SKALA LIKERT," *Jurusan Teknik Pertambangan, Sekolah Tinggi Teknologi Nasional*, vol. VOL 2 NO 2, 2014, doi: <https://doi.org/10.33019/promine.v2i2.81>.
- [16] M. Maryuliana, I. M. Ibnu Subroto, and S. F. Chairul Haviana, "Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan Di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert," *Jurnal Transistor Elektro dan Informatika (TRANSISTOR EI)*, vol. Vol 1, No 2, Oktober 2016, doi: <http://dx.doi.org/10.30659/ei.1.1.1-12>.
- [17] Hermansyah, O. Veza, and N. Hernuning, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN ONLINE SHOPGIC," *JURNAL Industri Kreatif*, vol. Vol. 4 No. 1, Feb. 2020, doi: [10.36352/jik.v4i01.56](https://doi.org/10.36352/jik.v4i01.56).
- [18] V. Herlina, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. PT Elex Media Komputindo, 2019.

- [19] I. K. Swarjana, *POPULASI-SAMPEL, TEKNIK SAMPLING & BIAS DALAM PENELITIAN*. ANDI (Anggota IKAPI), 2022.
- [20] G. Lesmana, *Bimbingan Konseling Populasi Khusus*. KENCANA, 2021.
- [21] H. Retnawati, "Teknik Pengambilan Sampel," *FMIPA Pend. Matematika UNY*, Sep. 2017.
- [22] T. Hidayati, I. Handayani, and I. Heidiani Ikasari, *STATISTIKA DASAR Panduan Bagi Dosen dan Mahasiswa*. CV. PENA PERSADA PURWOKERTO, 2019.
- [23] I. P. A. Andre Payadnya and I. G. A. Ngurah Trisna Jayantika, *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik dengan SPSS*. Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA, 2018.
- [24] H. Purwanto, "ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP LAYANAN FREE WIFI DI TERMINAL BANDARA UDARA XYZ DENGAN MENGGUNAKAN REGRESI LINIER DAN SPSS," vol. vol 07, No 1, 2020, doi: <https://doi.org/10.35968/jsi.v7i1.386>.
- [25] Nopalia and D. Dalilah, "ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN APLIKASI MAXIM PADA PENGGUNA MAHASISWA DI FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS PGRI SILAMPARI MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL," *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, vol. Vol. 7, No. 2, Desember 2022, doi: <https://doi.org/10.32767/jusim.v7i2.1866>.
- [26] L. Hakim and M. Rulan Sari, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PT. TIKI LUBUKLINGGAU MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL," *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, vol. Vol 03 No.02, Desember 2018.
- [27] Wahyudi, R. S, and Y. Yudiheartanti, "Analisa Tingkat Kualitas Pelayanan Diklat Prajabatan BKD Banjarbaru Menggunakan Metode Servqual," *STMIK BanjarBaru*, vol. Vol 5. No. 3, Feb. 2017, doi: [10.35889/jutisi.v5i3.126](https://doi.org/10.35889/jutisi.v5i3.126).
- [28] F. A. Febiola and D. Samanhudi, "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN APLIKASI HALODOC DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL," *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akunta)*, vol. Vol. 6 No. 2, p. 588, 2022, doi: <https://doi.org/10.31955/mea.v6i2.2056>.
- [29] A. Agti Prihatiningrum and E. Zuraidah, "Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. VOL 3 NO 4, Jul. 2022, doi: <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1653>.

- [30] R. Alfatiyah, "ANALISIS KUALITAS JASA PERIKLANAN DENGAN KOMBINASI METODE SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN," *JITMI*, vol. Vol.1 Nomor 1, Mar. 2018.
- [31] I. Indrawati, P. Belluano, and H. Harlinda, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN PIECES FRAMEWORK," vol. 11, Agustus 2019.
- [32] M. Safudin, E. Yulianto, Setiaji, and S. Hasan, "ANALISA SISTEM PENDAFTARAN DAN KEAMANAN MEMBER MANDJHA HIJAB PADA APLIKASI MOKA DENGAN METODE SERVQUAL," *Jurnal Informatika Kaputama (JIK)*, vol. Vol. 7 No. 2, Juli2023, doi: <https://doi.org/10.59697/jik.v7i2.20>.
- [33] M. M. Ulkhaq and Putri Br. Barus Monalisa, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera," *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, vol. Vol 1 No 2, Desember 2017.
- [34] Y. Murdianto, R. Indah Rochmawati, and A. R. Perdanakusuma, "Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. Vol. 3, No. 1, pp. 603–612, Jan. 2019.
- [35] Ovan and A. Saputra, *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2020.
- [36] B. Darma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilita, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. 2021.
- [37] D. Winata and Y. L. Renica Rehatalanit, "ANALISIS PENGARUH 5 DIMENSI DIGITAL MENUBOARD DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN CEPAT SAJI 'XYZ,'" *JSI (Jurnal Sistem Informasi)*, vol. 10, no.2, 2023, doi: <https://doi.org/10.35968/jsi.v10i2.1090>.
- [38] Y. Handrianto and N. Robiatul Latifa, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Pada Aplikasi TOOS Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Servqual," *Jurnal Infortech*, vol. Volume 5 No. 2, Desember 2023, doi: <https://doi.org/10.31294/infortech.v5i2.17502>.
- [39] S. Djusar, M. Sadar, and E. Asril, "Analisa Kualitas Layanan Sistem Smart Unilak Menggunakan Servqual Method," *Jurnal Teknologi Informasi & Komunikasi*, vol. Volume 11, Nomor 2, Nov. 2020, doi: <https://doi.org/10.31849/digitalzone.v11i2.5331>.

- [40] S. S. Sitompul and A. Lie, "Factors Affecting Price Perception, Brand Trust, Service Quality, Promotion, And Company Image On Customer Satisfaction Using Pt Grab Teknologi Indonesia Services In Pekanbaru," *Jurnal BANSI (Bisnis, Manajemen dan Akuntansi)*, vol. Vol. 3 No. 1, 2023, doi: <https://doi.org/10.58794/bns.v3i1.446>.