

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Farhatun Nisaul Ahadiyah, “Perkembangan Teknologi Infomasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online,” *INTERDISIPLIN J. Qual. Quant. Res.*, vol. 1, no. 1, hlm. 41–49, Dec. 2023, doi: 10.61166/interdisiplin.v1i1.5.
- [2] 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 Abdurrab Pekanbaru),” *J. Teknol. DAN OPEN SOURCE*, vol. 3, no. 1, hlm. 131–143, June 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [3] I. K. D. G. Supartha *et al.* (Des, 12 2023), *BUKU AJAR ANALISA PERANCANGAN SISTEM*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia,. [Online]. 71(1). Available: <https://books.google.co.id/books?id=FuroEAAAQBAJ> [October 20, 2025]
- [4] “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GRABFOOD (STUDI WILAYAH KECAMATAN SETIABUDI),” *J. Ilm. M-Prog.*, vol. 12, no. 1, hlm 71-83. Jan. 2022, doi: 10.35968/m-pu.v12i1.867.
- [5] R. Andita, P. Nurul, P. Rachmatullah, S. Akbar, S. Permata, and S. Mulyaningsih, “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Obat di Apotek Generik,” *J. Edukasi Dan Penelit. Inform. JEPIN*, vol. 2, no. 1, hlm 21-26, June 2016, doi: 10.26418/jp.v2i1.15463.
- [6] N. Darna and R. M. Suhendy, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Suatu Studi pada PT Telkom Kandatel Banjar),” vol. 2, no. 3. hlm 152-168. Sep 2020. doi : 10.37031/jt.v22i2.541
- [7] W. N. Adji, “Pengendalian Kualitas Proses Produksi Konveksi Pada PT Kaosta Sukses Mulia,” vol. 8, no. 4, hlm. 66–82, Sept. 2022. doi: 10.30998/sosioekons.v10i1.2262
- [8] E. L. Kumrotin and A. Susanti, “PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE KO.WE.COK DI SOLO,” *J-MIND J. Manaj. Indones.*, vol. 6, no. 1, hlm. 1–13, Aug. 2021, doi: 10.29103/j-mind.v6i1.4870.
- [9] D. Susanti and D. U. Wahyuni, “PENGARUH FAKTOR KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KERETA API,” vol. 6, no.5, hlm. 1-15, May 2017, doi: 10.33373/profis.v7i2.3416

- [10] B. Simamora, (2020, June 1) *Memenangkan Pasar dg Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama. [Online]. 273(1) Available: <https://books.google.co.id/books?id=C75GWtZTd2wC> [October 20, 2025]
- [11] H. F. Siregar and M. Melani, “Perancangan Aplikasi Komik Hadist Berbasis Multimedia,” *J. Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 2, hlm. 113–121, Dec. 2018, doi: 10.36294/jurti.v2i2.425.
- [12] F. Fansuri, “Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika (KOMPUTA),” vol. 1, no. 1, hlm. 1–8, 2015, doi : 10.34010/jati.v7i2.490
- [13] S. F. Pane, M. Zamzam, and M. D. Fadillah, (March, 9 2020) *Membangun Aplikasi Peminjaman Jurnal Menggunakan Aplikasi Oracle Apex Online*. in tutorial. Kreatif, 2020. [Online]. 237(1) Available: <https://books.google.co.id/books?id=sdPXDwAAQBAJ>[October 20, 2025]
- [14] A. Prabowo, E. S. Wahyuni, Y. Tanjung, M. R. Wijaya, A. A. Adam, and B. Astuti, (2023, July 1) *Manajemen Pemasaran (Strategi Pemasaran Era Digital: Menguasai Tren dan Teknologi Sebagai Konsep Baru Meningkatkan Penjualan)*. Serasi Media Teknologi, 2025. [Online]. 163(1) Available: <https://books.google.co.id/books?id=iV5ZEQAQBAJ> [October 20, 2025]
- [15] S. T. W. Winarno, A. Cahyono Suminar, and E. Nurhadi, “Pengaruh Strategi Inovasi Startup (Futuristik, Ramah Lingkungan, Dan Keunggulan Kualitas) Fore Coffee Terhadap Kepuasan Konsumen,” *J. Food Syst. Agribus.*, hlm. 48–53, Apr. 2021, doi: 10.25181/jofsa.v5i1.1962.
- [16] N. D. P. Cahyadi, N. N. D. Sudewi, N. P. D. Yanthi, P. A. T. Febrianty, and I. Gst. A. P. J. S. Devi N, “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Aplikasi dan Digital Marketing terhadap Keputusan Pembelian Fore Coffee,” *J. Ilmu Manaj. Ekon. Dan Kewirausahaan*, vol. 4, no. 3, hlm. 34–42, June 2025, doi: 10.55606/jimek.v4i3.6562.
- [17] G. Gloriano and J. Nugraha, “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa,” *J. Pendidik. Adm. Perkantoran JPAP*, vol. 10, no. 3, hlm. 233–245, Dec. 2022, doi: 10.26740/jpap.v10n3.p233-245.
- [18] M. I. P. Dr. Wira Yudha Alam M. SM. and S. P. M. M. Dr. Fachrudiy Asjari, (2022, Des 1) *MANAJEMEN KUALITAS*. MEGA PRESS NUSANTARA, 2024. [Online]. 267(1) Available: <https://books.google.co.id/books?id=MgISEQAQBAJ>. [October 20, 2025]
- [19] H. J. Astuti, “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN”. vol 1, no.1 hlm. 1-20, July 2012, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827
- [20] N. Anisah and R. Puspasari, “Sistem Informasi Kuesioner Materi Pembelajaran SMP Swasta Generasi Bangsa Martubung Menggunakan Skala Likert,” vol. 2, no. 2, hlm. 604–616, Mei 2024.

- [21] V. Y. Saputra, D. Ariyadi, and A. Alwi, "EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI WEB TEKNIK.UMPO.AC.ID MENGGUNAKAN METODE EUCS," *KOMPUTEK*, vol. 3, no. 2, hlm. 64–71, Oct. 2019, doi: 10.24269/jkt.v3i2.271.
- [22] N. Retnaningsih and J. S. Basuki, "Strategi Kemitraan Antara KUD Musuk Dengan Peternak Dalam Meningkatkan Pendapatan Dan Kesejahteraan Peternak Sapi Perah Di Kabupaten Boyolali," *Agrisaintifika J. Ilmu-Ilmu Pertan.*, vol. 1, no. 1, hlm. 1–8, June. 2017, doi: 10.32585/ags.v1i1.32.
- [23] J. Sarwono, "PENGERTIAN DASAR STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)", vol 1, no. 1, hlm. 16-18, March 2010, doi: 10.13057/ijas.v4i1.45784
- [24] S. Bahri, A. Amri, and A. A. Siregar, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI MOBILE JKN BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)," *Ind. Eng. J.*, vol. 11, no. 2, hlm 1-7, Oct. 2022, doi: 10.53912/iej.v11i2.837.
- [25] M. D. Nandika and O. Irnawati, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Jago Syariah dengan Metode Servqual," *J. Manaj. Inform. JAMIKA*, vol. 15, no. 2, hlm. 111–123, Oct. 2025, doi: 10.34010/jamika.v15i2.14223.
- [26] A. A. Prihatiningrum and E. Zuraidah, "Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual," *J. Inf. Syst. Res. JOSH*, vol. 3, no. 4, hlm. 367–373, July 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1653.
- [27] Y. Handrianto and N. R. Latifa, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Pada Aplikasi TOOS Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Servqual," *J. Infortech*, vol. 5, no. 2, hlm. 151–160, Dec. 2023, doi: 10.31294/infortech.v5i2.17502.
- [28] F. A. Febiola and D. Samanhudi, "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN APLIKASI HALODOC DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL," vol. 6, no. 2, hlm 1-12, 2022. doi : 10.31955/mea.v6i2.2056
- [29] N. Nopalia and D. Dalilah, "ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN APLIKASI MAXIM PADA PENGGUNA MAHASISWA DI FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS PGRI SILAMPARI MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL," *JUSIM J. Sist. Inf. Musirawas*, vol. 7, no. 2, hlm. 167–174, Dec. 2022, doi: 10.32767/jusim.v7i2.1866.
- [30] A. A. Trinoto and A. Zamakhsari, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Pelayanan Pelanggan dengan Metode CSI dan ServQual," *STRING Satuan Tulisan Ris. Dan Inov. Teknol.*, vol. 5, no. 3, hlm. 342, Apr. 2021, doi: 10.30998/string.v5i3.9178.

- [31] S. R. Safitri, “FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS LAMPUNG 2018,” *Pedagogi J. Pendidik. Dasar*, vol. 2, no. 1, hal. 1–9, June 2020. doi : 10.32767/jusim.v7i2.1866.
- [32] G. P. Adhikari, “Calculating the Sample Size in Quantitative Studies,” *Sch. J.* Vol. 1,. No. 2, hal. 14–29, Dec. 2021, doi: 10.3126/scholars.v4i1.42458.
- [33] J. Rajagukguk and R. L. Halawa, “PENGARUH KEMAMPUAN ADAPTASI DAN KONSISTENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. ISS INDONESIA AREA THAMRIN PLAZA MEDAN,” *J. Ilmu Sos. Dan Polit.*, vol. 4, no. 1, pp. 102–119, June 2024, doi: 10.51622/jispol.v4i1.2386.
- [34] F. Muttakin, D. Dwi Aprillia, and M. Kumalasari, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Pengguna Akhir Menggunakan Webqual 4.0," *J. CoSciTech (Computer Sci. Inf. Technol.*, vol. 3, no. 3, pp.300-308, 2022. doi : 10.31955/mea.v6i2.2056