

## DAFTAR PUSTAKA

- Aghdaie, S. F. A., & Faghani, F. (2012). Mobile Banking Service Quality and Customer Satisfaction ( Application of SERVQUAL Model ). *International Journal of Management and Business Research*, 2(4), 351–361.
- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., & Mada, U. G. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (1st ed., Issue March). CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Alaan, Y. (2021). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, 15(2), 255–270.
- Arsi, A. (2021). *LANGKAH -LANGKAH Uji Validitas Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS*. 1–8.
- Astuti, D., & Salisah, F. N. (2016). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual ( Studi Kasus : Lejel Home Shopping Pekanbaru ). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol.2,(No.1, Februari 2016), hal.44-49, e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1784>
- Basuki, H., & Mufidah, I. M. (2023). *Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kejadian stunting di jawa timur*. 3(3), 51–59.
- Bourgeois, D. T., & Smith, J. L. (2019). *Information Systems for Business and Beyond Information Systems for Business and Beyond* ( 2019 ).
- Gafar, T. F. (2016). Manajemen Perubahan Dalam Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) Pemerintahan Di Indonesia. *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(2), 153–170.

- Goumairi, O., Aoula, E. S., & Souda, S. B. E. N. (2020). Application of the servqual model for the evaluation of the service quality in Moroccan higher education: Public engineering school as a case study. *International Journal of Higher Education*, 9(5), 223–229. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n5p223>
- Gunawan, S. (2022). Analisis Kualitas Layanan Pengguna Website E- Learning Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Spada Dikti Program Kampus Merdeka). *MDP Student Conference (MDP-SC)*, 1, 526–537.
- Haryati, W. P., & Abdillah, L. A. (2016). *Analisis Kualitas Tokopedia Menggunakan Metode ServQual*. 2, 1–6.
- Haryono, S. (2020). *Statistika Penelitian Manajemen Bisnis* (D. Puryanto (ed.)). LP3M Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Irawan, J., Handayani, A. A. A. T., & Zohri, L. H. N. (2021). Operasionalisasi IBM SPSS 21 untuk Meningkatkan Kemampuan dan Keterampilan Olah Data Penelitian Mahasiswa. *Jurnal Pengabdian Magister Pendidikan IPA*, 4(2). <https://doi.org/10.29303/jpmpi.v4i2.660>
- Jamal, A., & Naser, K. (2008). FACTORS INFLUENCING CUSTOMER SATISFACTION IN THE RETAIL BANKING SECTOR IN PAKISTAN. *The Eletronic Library*, 34(1), 1–5.
- Kumar, M., Sujit, K. S., & Charles, V. (2018). Deriving managerial implications through SERVQUAL gap elasticity in UAE banking. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(4), 940–964. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-10-2016-0176>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2017). *Management Information Systems Managing The Digital Firm Fifteenth Edition Global Edition*.
- Lestari, Y., & Oktaviani, N. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WEB TIRTA MUSI PALEMBANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Bina Darma Cpnferece on Computer Science*, 29–38.

- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- M. A. Novia, S. Baharuddin, I. (2020). *Tata kelola*. 7.
- Mulyono, T. (n.d.). *PENDUKUNG PROGRAM PAPERLESS KORESPONDENSI PERKANTORAN ( STUDI KASUS : BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK AKADEMI KOMUNITAS SEMEN INDONESIA GRESIK )*.
- Nanincova, N. (2019). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NOACH CAFE AND BISTRO*. 7(2).
- Ningsi, N., Z, N., & Gusnawati, G. (2020). Quality Analysis of E-government Services Using SERVQUAL Method (Case Study of SAMSAT Office in Kolaka Regency). *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 4(2), 142–158. <https://doi.org/10.29407/intensif.v4i2.13707>
- Nurwan, T. M., Warlina, C., Elfariani, G., Maulidian, G. I., Ridwan, M., Shofa, N. M., & Supriatriningsi, P. (2021). *IMPLEMENTASI E-OFFICE DALAM MENGATASI PENYEBARAN*. 6.
- Padilah, T. N., & Adam, R. I. (2019). Analisis regresi linier berganda dalam estimasi produktivitas tanaman padi di kabupaten karawang 1,2). *FIBONACCI: Jurnal Pendidikan Matematika Dan Matematika*, 117–128.
- Parsaorantua, P. humisar, Pasoreh, Y., & Rondonuwu, sintje A. (2017). Implementasi teknologi informasi dan komunikasi. *Acta Diurna*, VI(3), 1–14.
- Pekkaya, M., Pulat İmamoğlu, Ö., & Koca, H. (2019). Evaluation of healthcare service quality via Servqual scale: An application on a hospital. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 340–347. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1389474>

- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Putri, U. mizani. (2021). *Analisis kepuasan pelayanan puskesmas terhadap pasien bpjs dan non bpjs menggunakan metode servqual*. 4(2), 149–159.
- Purnomo, Sutadji, E., Utomo, W., Purnawirawan, O., Farich, R., Sulistianingsih, Fajarwati, R., Carina, A., & Gilang, N. (2021). *Analisis Data Multivariat* (W. Nur (ed.); I, Februar). Omera Pustaka.
- Rita. (2020) *JURNAL TEMATIK VOL VII -1 JUNI 2020* 7(1), 38–49.
- Saputra, S., & Yulistianis, S. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(2), 21–31.
- Setiyaningrum, A., & Hidayat, E. (2016). SERVICE QUALITY DAN KEPUASAN KONSUMEN: STUDI EMPIRIS DAN IMPLIKASINYA PADA TOKO ONLINE Ari. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, VI(2), 247–260.
- Sihotang, F. P., Pibriana, D., Studi, P., Informasi, S., Online, T., & Layanan, K. (2020). *Perbandingan Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Metode Servqual*. 6(2), 147–162.
- Sinnun, A. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web. *Informatika*, 4(1), 146–154.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian* (E. Mulyatiningsih (ed.)). CV ALFABETA.
- Sumi, R. S., & Kabir, G. (2021). Satisfaction of E-Learners with Electronic Learning Service Quality Using the SERVQUAL Model. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(4), 227. <https://doi.org/10.3390/joitmc7040227>

- Susianto, B., Johannes, J., Yacob, S., Manajemen, D. P., Manajemen, D. P., & Kerinci, K. (2022). *KABUPATEN KERINCI*. 3(6), 592–605.
- Tariq, B., Najam, H., Kamariah, N., & Mat, N. (2020). SOCIAL SCIENCES & HUMANITIES Revisiting SERVQUAL as a Formative Construct Using PLS-SEM Two-Stage Approach in Service Quality Research. 28(3), 1855–1873.
- Tabelessy, W., & Batkunde, A. A. (2022). Pelatihan Penggunaan Aplikasi Ibm Spss Untuk Pengujian Hipotesis. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(3), 1647–1651. <https://doi.org/10.31004/cdj.v3i3.8445>
- Trabelsi-Zoghalmi, A., Berraies, S., & Ben Yahia, K. (2020). Service quality in a mobile-banking-applications context: do users' age and gender matter? *Total Quality Management and Business Excellence*, 31(15–16), 1639–1668. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1492874>
- Ulkhag, M. M., & Br. Barus, M. P. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 1(2), 61. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v1i2.365>
- Umami, P., & Frinaldi, A. (2020). *EFEKTIVITAS E-OFFICE DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DIGITAL*. 1(1), 1–9
- Undang-Undang Nomor 11. (2008). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008.
- Wang, W. T., Ou, W. M., & Chen, W. Y. (2019). The impact of inertia and user satisfaction on the continuance intentions to use mobile communication applications: A mobile service quality perspective. *International Journal of Information Management*, 44(October 2018), 178–193. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.10.011>

Wibowo, S., & Muflihah, N. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual*. 1 no 2, 8.

Zonyfar, C., Nuraini, R., Purnia, D. S., Setyawati, I., Evi, T., Dian, S., Permana, H., & Sumartiningsih, M. S. (2022). *Metodologi Penelitian*. CV. PENA PERSADA.