

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyansah, K., Septiadi, A. D., & Krisbiantoro, D. (2020). Penerapan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Evaluasi Kualitas Website Akademik. *Jurnal Ilmu-Ilmu Informatika Dan Manajemen STMIK*, 14(2), 134–143. <https://ejournal.stmik-sumedang.ac.id/index.php/infomans/article/view/143>
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Arviollisa, P. A. D., Chan, A., & Nirmalasari, H. (2021). Pengaruh Artificial Intelligence Terhadap Customer Experience (Studi Pada Pengguna Gojek Bandung, Jawa Barat). *AdBispreneur*, 6(2), 115. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v6i2.31076>
- Bock, D. E., Wolter, J. S., & Ferrell, O. C. (2020). Artificial intelligence: disrupting what we know about services. *Journal of Services Marketing*, 34(3), 317–334. <https://doi.org/10.1108/JSM-01-2019-0047>
- Dora, Y. M., & Asmar, N. P. (2023). Pengaruh e-Service Quality dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan e-Akademik. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(3), 1854–1861. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i3.1432>
- Erlina, Rustandi, J., & Francisco, L. (2023). Penerapan Artificial Intelligence pada Aplikasi Chatbot sebagai Sistem Pelayanan dan Informasi Online pada Sekolah. 04(03), 421–430.
- Faiq, S. S., Rizal, M., & Tahir, R. (2021). Analisis Manajemen Operasional Perusahaan Multinasional. *Muhasabatuna : Jurnal Akuntansi Syariah*, 1(2), 1. <https://doi.org/10.54471/muhasabatuna.v1i2.1262>
- Hakim, M., & Mulyapradana, A. (2020). Pengaruh Penggunaan Media Daring dan Motivasi Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Saat Pandemi Covid-19. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 4(2), 154–160. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v4i2.8853>
- Hanif, Z. M. (2021). Pengembangan Aplikasi Chatbot Untuk Pelayanan Akademi

- di Peguruan Tinggi*. 89. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/37445>
- Karima, H. Q., Rachmawaty, D., & Sidik, E. F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Teknik Industri*, 1(2), 94. <https://doi.org/10.30659/jurti.1.2.94-102>
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2020). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon. *Jurnal Digit*, 9(2), 167. <https://doi.org/10.51920/jd.v9i2.117>
- Made, N. I., Kurnia, N., Manajemen, P., Internasional, B., Bisnis, J. A., & Bali, P. N. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan GAP Analysis Dan Importance Performance Analysis Pada Hotel Swiss_Belresort Pecat*.
- Maharani Intan Az Zahra, Hartuti Purnaweni, B. P. P. (2023). *Kepuasan Pengguna, Kualitas Pelayanan, Sistem Pembayaran Non Tunai*.
- Mardalena, O., & Andryani, R. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website Pada Universitas Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(4), 615–633.
- Mayasari, A., Supriani, Y., & Arifudin, O. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(5), 340–345. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i5.277>
- Mustopa, A., Agustiani, S., Wildah, S. K., & Maysaroh, M. (2020). Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 75–81. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7413>
- Musyaffa, M., & Qisthy, N. U. R. (2021). *Rancang bangun chatbot pada website politeknik negeri jakarta laporan skripsi*.
- Ningtyas, K. D, Kurniawan, R. A. (2023). Penerapan Natural Language Processing Pada Aplikasi Chatbot Info Layanan Kantor Menggunakan Naïve Baiyes Algorithm Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Sistem Komputer TGD. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Sistem Komputer TGD*, 6,

266–273.

- Ramdan, U. S. (2020). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual – Importance Performance Analysis. In *Journal of the European Academy of Dermatology and Venereology* (Vol. 34, Issue 8). <http://dx.doi.org/10.1016/j.jaad.2013.01.032>
- Rashinta Adelia Khairyanti, Puteri Syaharani, W. A. (2024). Dampak Kualitas Layanan Artificial Intelligence Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada E-Commerce Di Indonesia. *Journal Business Economics and Entrepreneurship*, 1(2), 1–8.
- Revika, N. R. (2023). *Desain Service Science Untuk Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap E-Learning Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur*. 7(3), 6.
- Rukmana. (2023). Analisis Desain Service Science Melalui Customer Experience Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna Aplikasi PosAja. *Journal of Engineering Research*.
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2439>
- Sisca, Julyanthry, Ervina, N., Wijaya, A., Ambarita, M. H., Susanti, E., Arshandy, E., Vikaliana, R., Butarbutar, N., Butarbutar, M., Grace, E., Pulungan, K. P. A., & Sianipar, R. T. (2020). *Manajemen Operasional*.
- Soetiyono, A., Kurnia, Y., & Kurnia, R. (2024). *Pengaruh Penggunaan Chatbot dan Asisten Virtual terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian*. 41, 1367–1381.
- Subiyantoro, S., Degeng, I. N. S., Kuswandi, D., & Ulfa, S. (2023). Eksplorasi Dampak Chatbot Bertenaga AI (ChatGPT) Pada Pendidikan: Studi Kualitatif Tentang Manfaat dan Kerugian. *Jurnal Pekommas*, 8(2), 157–168. <https://doi.org/10.56873/jpkm.v8i2.5205>
- Umisah, C. M. (2020). *Penerapan Artificial Intelligence dalam Seleksi*

Pengiriman Uang Ekspor Menggunakan Metode Mamdani.
<http://repository.upbatam.ac.id/id/eprint/2350>

- Utomo, P., & Maskur, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 17(1), 40–60. <http://ejournal.stiepena.ac.id/index.php/fe>
- Wahyudi, W., Sulistyawati, W., & Trinuryono, S. (2022). Analisis Motivasi Belajar Siswa Dengan Menggunakan Model Pembelajaran Blended Learning Saat Pandemi Covid-19 (Deskriptif Kuantitatif Di Sman 1 Babadan Ponorogo). *KadikmA*, 13(1), 68. <https://doi.org/10.19184/kdma.v13i1.31327>
- Wijana, I. K., & Dwi Rusiawati, R. T. H. (2021). Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan. *Mimbar Ilmu*, 26(2), 268. <https://doi.org/10.23887/mi.v26i2.34538>