

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D., & Suyatno, D. F. (2024). *Integrasi Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BTN Mobile*. 05(03), 90–100.
- Astuti, E. D., & Sintesa, N. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Pesan Antar Makanan. *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 12(2), 154–158.
- Atikah, A., & Mulyono, D. (2021). Pengaruh Kualitas Jasa Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Cengkareng Golf Club. *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management*, 1(1), 22–32.
<https://doi.org/10.53363/buss.v1i1.3>
- Awaludin, M., Gani, A. G., & Gardenia, Y. (2024). Penerapan Metode Servqual Dalam Analisis Pola Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan Bank X. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 11(2).
<https://doi.org/10.35968/jsi.v11i2.1235>
- Bachtiar, M. Y., Ismiyah, E., & Rizqi, A. W. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa Transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 8(2), 362. <https://doi.org/10.24014/jti.v8i2.20075>
- Darsana, I. M., Anita, S. Y., Trisilia, M., Sari, O. Y., Raharjo, T. budi, Firdaus, Bahri, Puspasari, D., Pratiwi, N. A., Salijah, E., Aprijane, K., Widawati, A. S., Sari, D. F., & Prasnowo, M. A. (2023). *Manajemen Operasional*. Penerbit Intelektual Manifes Media.

https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN_OPERASIONAL/nTDaEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=manajemen+operasi+dan+kualitas+ja+sa&pg=PA208&printsec=frontcover

Haryanto, J., Silitonga, R. Y. H., & Setiawati, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra dengan Metode Servqual, IPA, dan CSI. *Journal of Integrated System*, 6(2), 197–209. <https://doi.org/10.28932/jis.v6i2.6587>

Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan SERVQUAL dan importance performance analysis di PT. XYZ. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(1), 67–75. url: <http://juminten.upnjatim.ac.id/index.php/juminten>

Komharudin, K., Firman, A., & Nurapipah, D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Metode E-Servqual Untuk Mengetahui Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Pada Masyarakat Kota Sukabumi. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(2), 464–474. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i2.643>

Lubis, I., Lubis, H., & Mita, F. D. (2020). Aplikasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Menggunakan Metode IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS). *Jurnal Inovasi Informatika*, 5(2), 161–170. <https://doi.org/10.51170/jii.v5i2.65>

Machali, I. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif* (Cetakan 3). Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- Maharani, A. A. S., Swastika, I. P. A., & Astawa, N. L. P. N. S. P. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik (E-SERVQUAL): Berfokus pada Website ZuBlu. *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, 12(1), 86–94. <https://www.zubludiving.com/>
- Manurung, A. J., Anggela, P., & Wahyudi, T. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSIA Nabasa Dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). *INTEGRATE: Industrial Engineering and Management System*, 6(2), 8–15. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinUNTAN/issue/view/1913>
- Maulana, R., Syafrinal, I., Subagio, R. T., Adam, R., & Wijaya, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Menggunakan Metode Service Performance (Studi Kasus : Taman Air Gua Sunyaragi). *Jurnal Digit*, 12(1), 44. <https://doi.org/10.51920/jd.v12i1.216>
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Melina, S., & Sudrartono, T. (2023). E-COMMERCE SEBAGAI STRATEGI PEMASARAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENJUALAN DI DISTRO SPRK.Apparel BANDUNG. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 813–829. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i1.2925>
- Nugraha, K. A., & Herlina, H. (2021). Klasifikasi Pertanyaan Bidang Akademik Berdasarkan 5W1H menggunakan K-Nearest Neighbors. *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika (JEPIN)*, 7(1), 44.

<https://doi.org/10.26418/jp.v7i1.45322>

Oktamala, S., & Zuraidah, E. (2021). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer*, 8(2), 15–22.
<https://doi.org/10.30656/prosisko.v8i2.3702>

Purwanto. (2018). Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*. StaiaPress.

Putri, F. S., & Suyatno, D. F. (2023). Pengukuran Kualitas Layanan Pada Aplikasi Tiktok Shop Menggunakan Metode E-Servqual Dan IPA (Importance Performance Analysis). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 4(2), 126–135.

Putri, R. S., Astiti, S., & Amriza, R. N. S. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd.Id Menggunakan Metode E-Servqual. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 6(2), 1207.
<https://doi.org/10.30865/mib.v6i2.3893>

Rehatalanit, Y. L. . (2021). Peran E-Commerce Dalam Pengembangan Bisnis. *Jurnal Teknologi Industri*, 5(0), 62–69.
<https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jti/article/view/764>

Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>

Saputra, M. R. A., Chalid, F. I., & Budianto, H. (2023). *Metode Ilmiah dan*

Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Kepustakaan. Nizamia Learning Center.

Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>

Segonang, S. M., Alfansi, P. L., & Putri, S. E. (2020). ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN E-SERVQUAL, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE (PGCV) PADA WEBSITE PT.POS INDONESIA. *Manager Review*, 13–15.

Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Edisi Pert). kencana. https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Pemilihan_Kuantitatif/IjTM DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0

Siringoringo, I. N. S., Jan, A. B. H., & Karuntu, M. M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Hotel Biz Boulevard Kota Manado Dengan Metode Servqual. *Jurnal EMBA*, 11(4), 1199–1210.

Tamba, M., Agustini, S. R., & Dr. Jasmir, S.Kom, M. K. (2023). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer(JAKAKOM)*, 3(2), 560–569. <https://doi.org/10.33998/jakakom.2023.3.2.849>

Theresia, S., & Tan, H. Sen. (2021). Evaluation of service quality and user experience on credit card application using e-SERVQUAL model and usability testing. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*,

794(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/794/1/012095>

Wardhana, A. (2024). *MODEL PENGUKURAN E-SERVICE QUALITY* (Issue October). Eureka Media Aksara.

Wati, F. F., Tan, R., & Ayuni, M. (2022). Transformasi Digital Perusahaan Internasional Starbucks Terhadap Peningkatan Daya Saing Perusahaan. *Serat Acitya - Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 11(2), 54–64. <https://doi.org/10.56444/sa.v11i2.759>

Waworuntu, S., Taroreh, R. N., & Sendow, G. M. (2023). Analisis Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Di Cineplex 21 Grup Manado Town Square 3 Menggunakan Importance Performance Analysis. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(4), 01–10. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.51063>

Widiana, I. W., Gading, I. K., Tegeh, I. M., & Antara, P. A. (2020). *Validasi Penyusunan Instrumen Penelitian Pendidikan*. PT Rajagrafindo Persada.

Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Integrasi : Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39. <https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>