

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, H. (2019). *Sistem Informasi Manajemen dalam perspektif islam*.
[https://repository.uir.ac.id/1658/1/buku no. 4. sistem informasi manajemen dalam perspektif Islam.pdf](https://repository.uir.ac.id/1658/1/buku%20no.%204.%20sistem%20informasi%20manajemen%20dalam%20perspektif%20Islam.pdf)
- Aranningrum, W. (2013). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai Dengan Menggunakan Integrasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) - Quality Function Deployment (QFD)*. 275–282.
- Aslinawati, E., Wulandari, D., & Soseco, T. (2016). Public perception of the effectiveness of less cash society. *International Review of Social Sciences*, 4(1), 7–12.
- Astuti, H. J. (2023). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model). In *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal* (Vol. 30, Issue 1).
<https://doi.org/10.1080/10705511.2022.2108813>
- Asyraf, W. M., & Afthanorhan, B. W. (2013). A comparison of partial least square structural equation modeling (PLS-SEM) and covariance based structural equation modeling (CB-SEM) for confirmatory factor analysis. *International Journal of Engineering Science and Innovative Technology (IJESIT)*, 2(5), 198–205.
- Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Industrial Engineering Journal*, 11(2).
<https://doi.org/10.53912/iej.v11i2.837>
- DS, Y. N., Harmawati, H., & Maulana, R. (2022). Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pembelajaran Daring pada Masa Pandemi Covid-19 di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 6(1), 869–876.
<https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i1.2022>
- Efendi, A., & Musdalifah, T. L. (2016). PENGARUH BRAND IMAGE DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN GO-JEK DI KOTA MAKASSAR. *Universitas Stuttgart*, 3(3), 3.
- Elvan, S. A., Hindianthoro, S., & Yahya. (2019). Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Keagenan PT. Pelayaran Ekanuri Indra Pratama Di Tanjung Priok Jakarta. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, 1(1), 37–45. <https://doi.org/10.51578/j.sitektransmar.v1i1.11>

- Essiam, J. (2013). Service Quality and Patients Satisfaction with Healthcare Delivery: Empirical Evidence from Patients of the Out Patient Department of a Public University Hospital in Ghana. *European Journal of Bussiness and Managment*, 5(28), 52–63.
- Firma, I. C., & Amalia, Salsa Gusti Amalia, Teuku Aldi Syahputra, N. (2023). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Jkn Mobile Dengan Metode Servqual Di Klinik Beringin*. 12(01), 1–10.
- Foster, B. (2020). *PENGARUH SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN YANG BERDAMPAK PADA LOYALITAS PENGGUNA E-WALLET (OVO)*. 14(1).
- Griffiths, J. R., Johnson, F., & Hartley, R. J. (2007). User satisfaction as a measure of system performance. *Journal of Librarianship and Information Science*, 39(3), 142–152. <https://doi.org/10.1177/0961000607080417>
- Gronross, C. (2020). Service management and marketing: Managing the service profit logic. In *European Journal of Marketing*.
- Handrianto, Y., & Latifa, N. R. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Pada Aplikasi TOOS Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Infortech*, 5(2), 151–160. <https://doi.org/10.31294/infortech.v5i2.17502>
- Harahap, L. K. (2019). Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square). *Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Walisongo Semarang*, 1, 1.
- Haryanto, R. A. (2013). Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonaldâ€™s Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 1465–1473. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i4.2923>
- Heni Anggit Tanisri, R., & Istiqomah, I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Pt Jalur Nugraha Ekakurir Kranji. *Industri Inovatif: Jurnal Teknik Industri*, 13(1), 39–44. <https://doi.org/10.36040/industri.v13i1.5252>
- Irawan, B., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2021). *Sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode servqual*. 6(1).
- Irawati, D. S., & Pibriana, D. (2021). Perbandingan Kualitas Dua E-Commerce

- Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual Comparison of the Quality of Two E-Commerce to User Satisfaction Using Servqual Method. *Jtsi*, 2(2), 251–264.
- Isrososiawan, S., Hurriyati, R., & Dirgantari, P. D. (2019). User Mobile Payment Behavior Using Technology Acceptance Model (TAM): Study of “Dana” E-Wallet Users. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 6(2), 181. <https://doi.org/10.24252/minds.v6i2.11274>
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(4), 36–44. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47882>
- Jalil, F. Y. (2014). *PENGARUH KOMITMEN PROFESIONAL DAN SOSIALISASI ANTISIPATIF MAHASISWA AUDIT TERHADAP PERILAKU WHISTLEBLOWING*. 4(Sepember), 0-2. 4(September), 0–2.
- Jimanto, R. B., Yohanes, D., Kunto, S., & Si, S. (2014). Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop the Premiere Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–7.
- Kandoli, J., Manajemen, J., Sam, U., & Manado, R. (n.d.). *ANALISA PENGARUH PROMOSI , DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN TAXI ONLINE GO-CAR OLEH MAHASISWA FEB UNSRAT ANALYSIS OF THE EFFECT OF PROMOTION , AND QUALITY OF SERVICES ON DECISION OF THE USE OF GO-CAR ONLINE TAXI BY FEB UNSRAT STUDENTS*. 7(3), 3458–3467.
- Lokapitasari Belluano, P. L., Indrawati, I., Harlinda, H., Tuasamu, F. A. ., & Lantara, D. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 11(2), 118–128. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128>
- Lukita, C., Pranata, S., Agustin, K., Cirebon, K., Mahasiswa, K., & Analysis, I. P. (2019). *METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS UNTUK ANALISA KUALITAS LAYANAN JASA*. 9(2), 167–177.
- Nopalia, N., & Dalilah, D. (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Aplikasi Maxim Pada Pengguna Mahasiswa Di Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas

- Pgri Silampari Menggunakan Metode Servqual. *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 7(2), 167–174.
<https://doi.org/10.32767/jusim.v7i2.1866>
- Parasuraman, A., Details, P. author, & ; Zeithaml, Valarie A; Berry, L. L. (2017). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc - ProQuest. In *Journal of retailing* (Vol. 9, Issue 10, pp. 1–13).
<https://www.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837>
- Permana, H., & Djatmiko, T. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee di Bandung. *Sosiohumanitas*, 20(2), 64–78.
<https://doi.org/10.36555/sosiohumanitas.v20i2.112>
- Prastiwi, S. K. (2016). Menguji Faktor-faktor Yang Berpengaruh terhadap Repurchase Intention pada Produk Mie Instan Indomie di Indonesia. *Jurnal EKA CIDA*, 11(1), 96–109.
- Pratiwi, S. H., & Wahyuni, W. (2021). Tingkat Kepuasan Mahasiswa IAIN Langsa terhadap pembelajaran Daring dengan End User Computing Satisfaction (EUCS). *JURNAL PAJAR (Pendidikan Dan Pengajaran)*, 5(2), 391–402.
<https://doi.org/10.33578/pjr.v5i2.8165>
- Putri, U. M. (2021). Analisis Kepuasan Pelayanan Puskesmas terhadap Pasien BPJS dan non BPJS Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen Informatika Dan Sistem ...*, 4(2), 149–159. <https://www.e-journal.stmiklombok.ac.id/index.php/misi/article/view/355>
- Reminta Lumban Batu, Nine Inten Suryani, Nita Septia, P. F. S. (2020). Pengaruh Harga dan Inovasi Layanan Aplikasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Taksi Express: Survei pada Pengunduh Aplikasi Express Taxis. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(01), 1–22.
<https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v1i01.6>
- Riza, M., Bustomi, P., Arief, M., Sutoyo, H., & Hutapea, A. R. (2023). *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer dan Sains Evaluasi Kepuasan Pengguna untuk Aplikasi Flip di Kota Jambi menggunakan Metode E-Servqual Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer dan Sains*. 1(1), 639–645.
- Ronny, R., Ilfitriah, A. M., & Nurhadi, M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas

- Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Electronic Banking. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 5(3), 389–406.
<https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i3.4485>
- Roychan Yoga Pratama. (2022). *Inovasi Layanan Jasa Jogjakita Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd)*. 6(2), 1–160.
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 7(3), 58.
<https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i3.105157>
- Sarja, N. L. A. K. Y. (2018). *Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual*. 19–25.
- Saryoko, A., & Sukmana, S. H. (2019). *Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual*. XXI(2), 157–166.
<https://doi.org/10.31294/p.v20i2>
- Septiani Lestari, Amroni, A. A. (2024). *Analisis Kualitas Layanan Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Servqual Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)*. 4(April), 973–981.
- Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (2020). *(Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)*. 3(1), 131–143.
- Setyaningsih, I., & Abrori, M. (2013). Analisis Kualitas Lulusan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan. *Jurnal Ilmu Teknik Industri*, 12(1), 76.
- Shin, D. H. (2009). Towards an understanding of the consumer acceptance of mobile wallet. *Computers in Human Behavior*, 25(6), 1343–1354.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.06.001>
- Sinnun, A. (2017). *Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA dan CSI*. 4(1), 146–154.
- Supriyanto, Y. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang. *Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang*.
- Tansiri, R. H. A., & Setyorini, I. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode

- Servqual. *Journal of Industrial and Engineering System*, 3(1).
<https://doi.org/10.31599/kc2fan46>
- Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia. In *DeReMa (Development Research of Management) Jurnal Manajemen* (Vol. 10, Issue 2, pp. 273–284).
<https://doi.org/10.19166/derema.v10i2.164>
- Widiyanti, W., & Islami, V. (2020). *OVO E-Wallet as a Platform of Digital Payment in Indonesia : An Empirical Analysis*. 7(2), 237–241.
- Yordan Antanegoro, R., Surya, D., & Sanusi, F. (2017). Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *JUrnal Riset Bisnis Dan Manajemen Trisatya*, 1(2), 167–178. <http://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JRBM>
- Zviran, M., & Erlich, Z. (2003). Measuring IS User Satisfaction: Review and Implications. *Communications of the Association for Information Systems*, 12(July). <https://doi.org/10.17705/1cais.01205>