

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] C. Valerie, “Efektivitas E-mail Marketing Untuk Meningkatkan Awareness Konsumen Orami,” Nov. 2022, Accessed: Apr. 11, 2023. [Online]. Available: [http://\[https:%2F%2Fkc.umn.ac.id\]/id/eprint/13577](http://[https:%2F%2Fkc.umn.ac.id]/id/eprint/13577)
- [2] R. D. R. PRATIWI, “PENGARUH SERVICE QUALITY DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI INTERVENING,” Oct. 2020. [Online]. Available: <http://repository.fe.unj.ac.id/id/eprint/9331>
- [3] M. Reza Kurnia, “Mengenal Lima Dimensi Kualitas Jasa dan Metode Service Quality (Servqual),” Nov. 2021. Accessed: Apr. 11, 2023. [Online]. Available: [https://lab\\_adrk.ub.ac.id/id/mengenal-lima-dimensi-kualitas-jasa-dan-metode-service-quality-servqual/](https://lab_adrk.ub.ac.id/id/mengenal-lima-dimensi-kualitas-jasa-dan-metode-service-quality-servqual/)
- [4] M. G. S. Setiawati, “Analisis Sistem Informasi Aplikasi Online Kartu Kredit Menggunakan Metode SERVQUAL,” *Jurnal Telekomunikasi dan Komputer*, vol. 6, no. 2, 2017, doi: 10.22441/incomtech.v6i2.1151.
- [5] A. Nugroho and R. H. Magnadi, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN LAZADA EXPRESS SAAT HARBOLNAS DI E-COMMERCE,” *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, vol. 7, no. 4, pp. 1–11, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- [6] N. Ningsi, “Journal of Science and Engineering ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS KANTOR SAMSAT KOLAKA),” 2021. [Online]. Available: <http://ejournal.unkhair.ac.id/index.php/josae>
- [7] 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),” *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE*, vol. 3, no. 1, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [8] S. Monalisa *et al.*, “EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEPEGAWAIAN (SIMPEG) MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS: KEMENAG KOTA PEKANBARU),” *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, vol. 11, no. 2, pp. 282–289, 2014, [Online]. Available: <http://mail.kemenag.go.id>,
- [9] A. Priatna, A. M. Yusuf, and C. Apriliani, “Analisis Kualitas Layanan Tokopedia Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality Di Karawang,” *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, vol. 15, no. 2, 2022, doi: 10.51903/e-bisnis.v15i2.856.
- [10] Y. Murdianto, R. I. Rochmawati, and A. R. Perdanakusuma, “Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang),” in *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2019.
- [11] T. Sentia, M. Mustafia, and E. Zuraidah, “Analisa Kualitas Layanan Pada E-learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqual,” *Journal of Informatics Management and Information Technology*, vol. 2, no. 3, 2022, doi: 10.47065/jimat.v2i3.167.
- [12] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, “PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN,” *OPSI*, vol. 12, no. 1, 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.

- [13] P. Kotler and K. L. Keller, *A Framework for Marketing Management*. 2016.
- [14] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa*. 2019.
- [15] B. Alma, *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa edisi Revisi*. 2018.
- [16] Tata Sutabri, *KONSEP SISTEM INFORMASI*. 2012. Accessed: Apr. 12, 2023. [Online]. Available: [https://books.google.com/books/about/Konsep\\_Sistem\\_Informasi.html?id=uI5eDwAAQBAJ](https://books.google.com/books/about/Konsep_Sistem_Informasi.html?id=uI5eDwAAQBAJ).
- [17] NUR FAJRI ISTIQOMAH, “HUBUNGAN MUTU PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS II TAMBAK KABUPATEN BANYUMAS 2015,” 2016. Accessed: Apr. 13, 2023. [Online]. Available: [https://node2.123dok.com/dt03pdf/123dok/001/445/1445577.pdf.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=aa5vJ7sqx6H8Hq4u%2F20230413%2F%2Fs3%2Faws4\\_request&X-Amz-Date=20230413T113819Z&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Expires=600&X-Amz-Signature=12ec321d34bc74c3e7e3a75d834f40c29ea04f5ff101bea3fc1b9784527615a4](https://node2.123dok.com/dt03pdf/123dok/001/445/1445577.pdf.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=aa5vJ7sqx6H8Hq4u%2F20230413%2F%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20230413T113819Z&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Expires=600&X-Amz-Signature=12ec321d34bc74c3e7e3a75d834f40c29ea04f5ff101bea3fc1b9784527615a4)
- [18] A. Parasuraman, L. L. Berry, and V. A. Zeithaml, “Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale instrument,” *Journal of Retailing*, vol. 67, no. 4, 1991.
- [19] B. Darma, “STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2),” *Guepedia*. 2021.
- [20] S. Agustin, “PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PADA MARKETPLACE TOKOPEDIA Studi Kasus Pada Mahasiswa di Surabaya,” Jun. 2021. Accessed: Apr. 12, 2023. [Online]. Available: <http://repository.untag-sby.ac.id/11714/42/JURNAL.pdf>
- [21] Ul’fah Hernaeny, *Populasi Dan Sampel*, vol. 1, no. 2. 2021.
- [22] O. Widhi Nugroho *et al.*, “Penerapan metode servqual pada analisis kualitas layanan jasa notaris (studi kasus: kantor notaris MT Cibitung, Jawa Barat) application of the servqual method to notary service quality analysis (case study: MT Cibitung notary office, West Java) INFORMASI ARTIKEL ABSTRAK,” May 2023, doi: 10.37373/jenius.v4i1.426.
- [23] J. In, “Introduction of a pilot study,” *Korean J Anesthesiol*, vol. 70, no. 6, pp. 601–605, Dec. 2017, doi: 10.4097/kjae.2017.70.6.601.
- [24] G.- MARDIATMOKO, “PENTINGNYA UJI ASUMSI KLASIK PADA ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA,” *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*, vol. 14, no. 3, pp. 333–342, Oct. 2020, doi: 10.30598/barekengvol14iss3pp333-342.
- [25] H. Mustafidah, A. Imantoyo, and S. Suwarsito, “Pengembangan Aplikasi Uji-t Satu Sampel Berbasis Web,” *JUITA: Jurnal Informatika*, vol. 8, no. 2, 2020, doi: 10.30595/juita.v8i2.8786.
- [26] Meiryani, “Memahami Koefisien Determinasi Dalam Regresi Linear,” *Accounting.Binus.Ac.Id*, vol. 1, no. 1, 2021.