

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. A. Putri and H. M. Jumhur, "Peminat Aplikasi Bibli.com dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)," *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, vol. 12, no. 1, pp. 16-23, 2019.
- [2] A. Kurniadi, "Penerapan Konsep e-Bisnis pada Perusahaan Bibli.com," *Fakultas Komputer*, pp. 1-6, 2019.
- [3] R. Novita and W. M. Egusti, "Penerapan Metode Servqual Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Pengarsipan," *Seminar Nasional Teknologi Informasi, Komunikasi dan Industri (SNTIKI) 11*, pp. 240-246, 2019.
- [4] A. D. Agustina and Ismiyati, "Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty," *Economic Education Analysis Journal (EEAJ)*, vol. 8, no. 3, pp. 1234-1248, 2019.
- [5] Wahyu and Junenah, "Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode SERVQUAL pada Pelayanan @ Dapoer Nides," *Prosiding SENANTIAS: Seminar Nasional Hasil Penelitian dan PkM*, vol. 2, no. 1, pp. 114-119, 2021.
- [6] Y. Prananda, D. R. Lucitasari and M. S. A. Khannan, "Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *Jurnal OPSI – Jurnal Optimasi Sistem Industri*, vol. 12, no. 1, pp. 1-11, 2019.
- [7] D. S. Mursyidah, "Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Showroom X Kota Bandung," *Journal Management, Business, and Accounting*, vol. 20, no. 3, pp. 222-234, 2021.
- [8] T. N. Engrasia and A. Ahmad, "Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Keputusan Berbelanja Online Pada E-Commerce Zalora Di Bandar Lampung," *Jurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi*, vol. 1, no. 2, pp. 170-186, 2023.
- [9] Satria, "Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan dengan Metode SERVQUAL," *JURNAL KILAT*, vol. 8, no. 1, pp. 52-64, 2019.
- [10] H. Winarno and T. Absor, "Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada PT. Media Purna Engineering," *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, vol. 1, no. 2, pp. 146-160, 2018.
- [11] Riduansyah, A. Profita and W. Tambunan, "Analisis Kualitas Pelayanan pada Layanan Tes Kesehatan di Klinik Mulawarman Health Center Universitas Mulawarman dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)," *JIME (Journal of Industrial and Manufacture Engineering)*, vol. 4, no. 1, pp. 28-36, 2020.
- [12] Alwendi, "Penerapan E-Commerce Dalam Meningkatkan Daya Saing Usaha," *Jurnal Manajemen Bisnis*, vol. 17, no. 3, pp. 317-325, 2020.

- [13] I. R. Tawakal and T. Widodo, "Pengaruh Trust and Risk Perspective on Social Commerce Use Terhadap Purchase Intention yang Dimoderasi Habit pada Aplikasi OLX Studi Kota Bandung," *e-Proceeding of Management*, vol. 8, no. 5, pp. 4717-4734, 2021.
- [14] A. Anwarudin, A. Fadlil and A. Yudhana, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap," *RESISTOR (Elektronika Kendali Telekomunikasi Tenaga Listrik Komputer)*, vol. 5, no. 1, pp. 85-96, 2022.
- [15] Komharudin, A. Firman and D. Nurapipah, "Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Metode E-Servqual untuk Mengetahui Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee pada Masyarakat Kota Sukabumi," *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, vol. 4, no. 2, pp. 464-474, 2021.
- [16] Gloriano and J. Nugraha, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa," *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, vol. 10, no. 3, pp. 233-245, 2022.
- [17] L. Sularto, "Analisis Kualitas Layanan Penyedia Data di Indonesia Menggunakan Metode SERVQUAL," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, vol. 8, no. 1, pp. 41-46, 2021.
- [18] A. C. Kusuma and Suflani, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode SERVQUAL (Service Quality) (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang)," *Jurnal Manajemen*, vol. 5, no. 2, pp. 1-8, 2019.
- [19] E. A. J. Mamangkey, J. D. D. Masssie and H. N. Tawas, "Analisa Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality), IPA (Importance Performance Analysis) dan PGCV (Potential Gain Customer Value) terhadap Kinerja PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Megamas Manado," *Jurnal EMBA*, vol. 9, no. 2, pp. 348-358, 2021.
- [20] Fitriyatuddiyannah and E. Dhartikasari P., "Penerapan Metode ServQual Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Balai Desa Dukunanyar," *Serambi Engineering*, vol. VII, no. 4, pp. 3941-3947, 2022.
- [21] Azwar, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Manajemen Aparatur Responsif Terpadu (SMART) Menggunakan Metode SERVQUAL (Studi Kasus: Kantor Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan)," *Universitas Muhammadiyah Riau*, pp. 1-5, 2020.
- [22] Edi. [Online]. Available: <https://www.edisusilo.com/cara-menggunakan-system-usability-scale/>. [Accessed 12 May 2023].
- [23] B. QMC. [Online]. Available: <https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>. [Accessed 15 May 2023].