

DAFTAR PUSTAKA

- Agustanico, D. M. (2017). *Model Evaluasi Program Dalam Penelitian Evaluasi*. 3(1), 1–14.
- Agustriani N, & Sutabri T. (2023). Analisis Pelayanan Aplikasi SIDEMANGM menggunakan Metode Servqual Pada Dinas Kominfokota Palembang. *Jupiter*, 15(2), 883–894.
- Ahmad, J. (2018). Desain Penelitian Analisis Isi (Content Analysis). *Research Gate*, 5(9), 1–20.
- Aliyadi, A. (2017). Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Di Universitas Muhammadiyah Ponorogo). *Jurnal Teknik*, 4(1). <https://doi.org/10.31000/jt.v4i1.370>
- Bhirawa, W. T. (2020). Proses Pengolahan Data Dari Model Persamaan Regresi Dengan Menggunakan Statistical Product and Service Solution (SPSS). *Statistika*, 71–83. <http://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jmm/article/download/528/494>
- Fardila, A., & Za, S. (2015). *Metode Evaluasi Sistem Informasi*.
- Fauzi, F., & Nasution, A. (2019). STUDI EMPIRIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI MODEL SERVQUAL (Service Quality) DAN IPA (Important Performance Analysis) PADA MAHASISWA JURUSAN TARBIYAH STAIN GAJAH PUTIH ACEH Farid. *Staima*, 3(September), 1–19.
- Ichsan, R. N., & Karim, A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Mahyar, H., & Syahyadi, R. (2019). Evaluasi Kualitas Pelayanan Kepada Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil dengan Model Servqual untuk Meningkatkan Mutu Lulusan. *Jurnal Teknik Sipil*, 11(1), 22–27.
- MAULIDIYAH, S. (2021). ANALISIS DAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PUSAT LAYANAN TERPADU (PLT) DI PERGURUAN

TINGGI XYZ DENGAN METODE SERVQUAL DAN KANO MODEL (Issue 1996).

- Muafa, R. Z. (2022). EVALUASI KUALITAS LAYANAN KRL YOGYAKARTA - SOLO SKRIPSI. *EVALUASI KUALITAS LAYANAN KRL YOGYAKARTA - SOLO SKRIPSI*, 33(1), 1–12.
- MZ, Y. (2016). Evaluasi Penggunaan Website Universitas Janabadra Dengan Menggunakan Metode Usability Testing. *Informasi Interaktif*, 1(1), 34–43.
<https://www.e-journal.janabadra.ac.id/index.php/informasiinteraktif/article/viewFile/345/253%0Ahttp://www.e-journal.janabadra.ac.id/index.php/informasiinteraktif/article/view/345>
- Nasution, H. F. (2016). INSTRUMEN PENELITIAN DAN URGENSINYA DALAM PENELITIAN KUANTITATIF Oleh. *Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan*, 4(1), 88–100.
- Praditya, A. R., & Yustanti, W. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Terpadu (Siakadu) Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Informatika*, 10(1), 19–24.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Retnawati, H. (2015). Teknik Pengambilan Sampel. *Ekp*, 13(3), 1576–1580.
- Saputra, M. R., & Riyadi, S. (2017). Sistem Informasi Populasi dan Historikal Unit Alat-Alat Berat Pada PT . Daya Kobelco Construction Machinery Indonesia. *Jurnal Peneltian Dosen FIKOM (UNDA)*, 6(2), 1–6.
- Satria, S. (2019). Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan Dengan Metode Servqual. *Kilat*, 8(1), 52–64.
<https://doi.org/10.33322/kilat.v8i1.425>
- Sepriyanti, M. (2020). *Penerapan Metode Service Quality (Serqual) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah*. 2(2).
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). 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*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Supriyatna, A., & Maria, V. (2018). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka PIECES. *Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 3(2), 88. <https://doi.org/10.23917/khif.v3i2.5264>
- Syarifudin, A., & Hidayat, R. (2019). Analisis Kualitas Lulusan Program Studi Teknik Industri Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Intent: Jurnal Industri ...*, 2(1), 1–8. <http://ejournal.lppm-unbaja.ac.id/index.php/intent/article/view/502>
- Tullah, R., & Hanafri, M. I. (2014). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Pada Politeknik LP3I Jakarta Dengan Metode Pieces. *Jurnal Sisfotek Global*, 4(1), 22–28.
- Asmarasari, D., Muftian, R., Diyanto, T., & Dewobroto, W. (2020). Pengaruh Digital Loyalty Program Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Tokopedia. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(1), 13 - 32.
- Nugraha, M., Hanggara, B., & Prakoso, B. (2022). Evaluasi dan Rekomendasi Perbaikan Desain Antarmuka Pengguna Aplikasi Lumajang Bersahabat menggunakan Metode Usability Testing dan Pendekatan Human Centered Design (HCD). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 6(8), 3847-3856.
- Habiburrohman. (2021). Analisis Dan Perancangan Desain Antarmuka Pengguna Pada Aplikasi E-Learning SMK Negeri 12 Surabaya Dengan Metode User Centered Design. *Skripsi*, 51
- Mubarok, H., Setyawati, I., Salam, F., & Andiyani, W. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Sambara (Samsat Mobile Jawa Barat) Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah "Neo Politea"*, 5(1), 9-24.
- Pertiwi, D. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel

- Pemoderasi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Sumbawa Besar). *Tesis*, 82.
- Surya, E., Rasmini, M., & Rakhmawati, N. (2024). Analisis Implementasi Layanan Pelanggan Digital Pada Care & Responder Vidio. *Journal of Management & Business*, 7(1), 1042 - 1059.
- Anggraini, Y., & Nurbaiti, N. (2023). Strategi Implementasi Pengarsipan Digital Dokumen Kontrak Berbasis Web Dalam Manajemen Operasional (Studi Kasus Di PT Industri Nabati Lestari). *Journal Of Social Science Research*, 3(4), 5604–5615.
- Meldiana, M., & Rahardi, D. (2020). Peran Customer Service Dalam Mendukung Kompetensi Pegawai Pada Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 4(3), 1567-1581. doi:<https://doi.org/10.31955/mea.v4i3.645>
- Fa'iziyah, N. (2023). Penggunaan Learning Management System (LMS) Moodle Dalam Pembelajaran PAI Di SMA Labschool Cirendeu. *Skripsi*, 236.
- Oktaviawati, M., Setiawan, A., & Gunawan, W. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Kecamatan Ngamprah. *Jurnal Mimbar Administrasi*, 21(2), 341-358. doi:<https://doi.org/10.56444/mia.v21i2.2080>.