

DAFTAR PUSTAKA

- Adellya, C. M. (2022). *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna dalam Penerapan Sistem Teknologi Informasi Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Aceh*. Universitas Sumatera Utara.
- Anindya, A. P., & Iva Mindhayani. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129–136. <https://doi.org/10.30656/intech.v7i2.3954>
- Ardana, I. M. D. W., Artana, I. N. R., & Kurniawan, I. B. (2023). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 8(2), 56–65. <https://doi.org/10.36805/manajemen.v8i2.5319>
- Arisanti, D., & Cahyani, L. N. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan, Harapan Pelanggan, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Andalan Pacific Samudera. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBis)*, 3(1), 42–54. <https://doi.org/10.24034/jimbis.v3i1.6238>
- Azhar, A., & Iskandarsyah. (2019). Pengaruh Ekspektasi, Persepsi Kualitas, Persepsi Nilai dan Citra Tujuan Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Pulau Weh Sabang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4, 562–574.
- Biao, L., & Rojniruttikul, N. (2023). Impact of Digital Technologies, Modern Infrastructure, Self-Service Learning Experience, and Customer Satisfaction at Haidilao Restaurant in China. *2023 5th International Conference on Management Science and Industrial Engineering*, 136–143. <https://doi.org/10.1145/3603955.3604005>
- DeLone, W. H., & McLean. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dewantari, F., Telagawathi, N. L. W. S., & Widiastini, N. M. A. (2024). Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BRI di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT)*, 11, 160–173.

- Dewi, H. S. C. P., & Erta, E. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Empiricism Journal*, 4(1), 261–270. <https://doi.org/10.36312/ej.v4i1.1322>
- Dhyasa, K. I. D. C., & Heryanda, K. K. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Starbucks Reserve Dewata. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(2), 2023.
- Erwin, Y., Darius Rangga, Y. P., Meylano, N. H., Kesehatan No, J., Alok Tim, K., Sikka, K., & Tenggara Tim, N. (2024). Pengaruh Harapan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perumda Air Minum Wair Pu'an Maumere di Desa Lepo Lima. *Jurnal Kewirausahaan Dan Manajemen Bisnis*, 2(3), 142–154. <https://doi.org/10.59603/cuan.v2i3.74>
- Fuad, A., & Harisun, E. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIMAK) di Program Studi Informatika. In *Jurnal Informatika dan Komputer Ternate* (Vol. 02, Issue 1). <http://if.unkhair.ac.id>;
- Gelu, S. I., Foeh, J. E., & Niha, S. S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Customer Value terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan (JIMT)*, 4(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v4i1>
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 836–844.
- Gupron. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen Melalui E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Daring di Aplikasi Bukalapak.Com (Studi Pada Mahasiswa Universitas Batanghari Jambi). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial (JMPIS)*, 1(1). <https://doi.org/10.38035/JMPIS>
- Hwang, J., & Wao, F. (2021). College Student Satisfaction Typology and Its Relationship With Engagement Patterns. *Journal of College Student Development*, 62(1), 118–124. <https://doi.org/10.1353/csd.2021.0009>
- Israr, K., & Ajidin, A. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh. *LUMBUNG*, 21(2), 110–123. <https://doi.org/10.32530/lumbung.v21i2.570>

- Jaabir, J., Bagia, I. W., & Rahmawati, P. I. (2022). The Effect of the Implementation of BNI SONIC (Self Service Opening Account) on Improving the Quality of Customer Service at BNI in Bali. *International Journal of Social Science and Business*, 6(2), 239–245. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v6i2.44069>
- Jaya, N. K. H. O. P., Suwena, K. R., & Meitriana, M. A. (2018). Studi Komparatif Kepuasan Pelanggan antara Listrik Pintar (Prabayar) dan Listrik Konvensional (Pascabayar) pada PT. PLN (Persero) Area Bali Utara Rayon Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 10(1).
- Jayananda, I. M. W., & Suarmanayasa, I. N. (2022). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 8(1), 53–62.
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984). Attractive Quality and Must-Be Quality. *Journal of The Japanese Society for Quality Control*, 14(2), 147–156. https://doi.org/10.20684/quality.14.2_147
- Kotler, P. (2017). Customer Value Management. *Journal of Creating Value*, 3(2), 170–172. <https://doi.org/10.1177/2394964317706879>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Kusuma, I. G. W., Susila, G. P. A. J., Sumadi, K. E. S., & Yudiaatmaja, F. (2023). The Influence of Store Atmosphere, Product Quality, and Service Quality on Customer Satisfaction (Study on Customers of Rumah Kopi Nusantara). *Bisma: Jurnal Manajemen*, 9(1).
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (17th ed.). Pearson.
- Manaransyah, G., Rahman, A., & Rachmawaty, I. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pengajaran, Kualitas Pelayanan akademik dan Lingkungan Belajar Virtual pada Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana dalam Perkuliahan Daring. *Missio Ecclesiae*, 12(2), 121–132. <https://doi.org/10.52157/me.v12i2.205>
- Napitupulu, R. M. (2021). Peningkatan Pemahaman Teknologi Informasi dalam Mendukung Pembelajaran Daring. In *Jurnal Komunitas : Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat* (Vol. 3, Issue 2). <http://ojs.stiami.ac.id>
- Ningsih, A., & Hurnis, D. (2023). Pengaruh Customer Experience, Customer Expectation Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty D' Besto Chicken & Burger. *Jesya*, 6(2), 2219–2229. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i2.1240>
- Novriavani, N., Winario, M., Zakir, M., & Khairi, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan

- Mahasiswa Angkatan 2018-2021 di Institut Teknologi dan Bisnis Master Pekanbaru. *Sharing: Journal Of Islamic Economics, Management and Business*, 1(1), 29–43. <https://doi.org/10.31004/sharing.v1i1.11014>
- Nugraha, R., & Putri, W. (2020). Pengaruh Ekspektasi Mahasiswa dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan dalam Layanan Akademik. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi*, 8(1), 67–79.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315700892>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. <https://www.researchgate.net/publication/200827786>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pradipta, I., & Setyawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi, dan Ekspektasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perguruan Tinggi Negeri. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 5(2), 45–58.
- Prasetyo, B., & Yuliana, T. (2020). Ekspektasi Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan pada Penggunaan Teknologi Informasi dalam Perbankan Digital. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2), 88–101.
- Purnamawati, I. G. A., Suwena, K. R., & Heryanda, K. K. (2023). The Use of Digital Finance Applications, Competitiveness, and Green Economy on Village Development. *International Journal of Organizational Behavior and Policy*, 2(2), 67–76. <https://doi.org/10.9744/ijobp.2.2.67-76>
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, 1.
- Rochmaniah, A., & Fajarini, E. (2020). Customer Service in Influencing Perceptions of New Students and Services of Upt PMB University of Muhammadiyah Sidoarjo. *Kanal: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(1), 33–37. <https://doi.org/10.21070/kanal.v9i1.787>
- Rokhani, S., & Marlianingrum, P. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pembelajaran Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dimasa Pandemi Covid-19. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 14(3), 291–310. <https://doi.org/10.35508/jom.v14i3.5054>

- Ronasih, M. Y., & Widhiastuti, H. (2021). Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. *Philanthropy Journal of Psychology*, 5(1), 109. <https://doi.org/10.26623/philanthropy.v5i1.3303>
- Santoso, T., & Wijaya, R. (2022). Pengaruh Ekspektasi Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna di Industri Telekomunikasi. *Jurnal Pemasaran*, 10(4), 55–69.
- Subawa, K. A., & Telagawathi, N. L. W. S. (2021). Pengaruh Harapan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Kabupaten Buleleng. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1), 106. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i1.29662>
- Sugara, & Suci, N. M. (2003). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan J&T Express di Kecamatan Karangasem. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk penelitian* (30th ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif* (Cetakan ketiga). Alfabeta.
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4). <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>
- Susilawati, A. D., & Subroto, S. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akademik Pancasakti (SIAP) dan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 12(2), 272–279. <https://doi.org/10.37932/j.e.v12i2.598>
- Telagawathi, N. L. W. S., Mayasari, N. M. D. A., & Yulianthini, N. N. (2019). Customer Satisfaction on Company Image and Its Impact on Loyalty of Banking Service Industry Customers in Bali. *Proceedings of the International Conference on Tourism, Economics, Accounting, Management, and Social Science (TEAMS 2018)*. <https://doi.org/10.2991/teams-18.2019.4>
- Titin, T. D. (2023). Hubungan Antara Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa: Perspektif dan Implikasinya. *Jurnal Bisnisan : Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(3), 92–100. <https://doi.org/10.52005/bisnisan.v4i3.128>
- Trianasari, N., Mahardika, A. A. Y. M., & Rahmawati, P. I. (2019). Measuring Hotel Customer Satisfaction: Who Cares? *Proceedings of the International Conference on Tourism, Economics, Accounting,*

Management, and Social Science (TEAMS 19).
<https://doi.org/10.2991/teams-19.2019.39>

- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2015). *Information Technology for Management: Advancing Sustainable, Profitable Business Growth* (10th ed.). Wiley.
- Venkatesh, V., Walton, S. M., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance And Use Of Information Technology: Extending The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology. In *MIS Quarterly* (Vol. 36, Issue 1). <http://ssrn.com/abstract=2002388>
- Widawati, E., & Siswohadi. (2020). Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Pelayanan Administrasi. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(10), 1500–1513.
- Widiantara, I. W., & Trianasari. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toyota Avanza di Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1).
- Yul Efnita, Syaefulloh, & Suci Widana. (2021). Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Islam Riau. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(2), 72–79. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v14i2.478>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1–12. <https://doi.org/10.1177/0092070393211001>
- Zulfianto, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi, E-Service terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Ojek Online di Medan*. STIE Perbanas Surabaya.