

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. R. Torey, O. Porajouw, and T. F. Lolowang, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK KOPI DAN PELAYANAN DI RUMAH KOPI BILLY CABANG MEGAMAS MANADO," vol. 12, no. 3, pp. 11–26, 2016.
- [2] Hengki, Laurentinus, Sarwindah, O. Rizan, and Hamidah, "EKONOMI KREATIF: STRATEGI UMKM KABUPATEN BANGKA BARAT GO NASIONAL DENGAN PENDEKATAN PERILAKU KONSUMEN," *J. Ilm. Hosp.* 357, vol. 12, no. 1, 2023.
- [3] M. Marini and S. Sarwindah, "Implementasi Web Elektronik (E-Commerce) Di Toko Pecah Belah Center Dalam Meningkatkan Persaingan Bisnis Perdagangan," *J. Teknol. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 83–90, 2020.
- [4] A. D. Ali Hardana, Jafar Nasution, "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT. BSI Cabang Padangsidempuan," *J. Masharif Al-Syariah J. Ekon. dan Perbank. Syariah*, vol. 7, no. 2, pp. 828–838, 2022.
- [5] J. Kolonio and D. Soepono, "Pengaruh Service Quality, Trust, dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty pada CV. Sarana Marine Fiberglass," *J. EMBA*, vol. 7, no. 1, pp. 831–840, 2019.
- [6] F. P. Sihotang, D. Pibriana, P. Studi, S. Informasi, T. Online, and K. Layanan, "Perbandingan Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Metode Servqual," *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 6, no. 2, pp. 147–162, 2020.
- [7] C. D. Pitoi, J. R. E. Tampi, A. Y. Punuindoong, J. Ilmu, A. Program, and S. A. Bisnis, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado," *Productivity*, vol. 2, no. 1, pp. 1–5, 2021.
- [8] D. Iskamto, "ANALISA KESENJANGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN RENTAL KENDARAAN DI ACR RENT CAR PEKANBARU RIAU," *J. Sains Manaj.*, vol. 1, no. 2, pp. 10–

- 20, 2015.
- [9] K. Kasinem, “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat,” *J. Media Wahana Ekon.*, vol. 17, no. 4, pp. 329–339, 2020.
- [10] A. A. Prihatiningrum and E. Zuraidah, “Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual,” *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, 2022.
- [11] A. Y. Rahmawati and A. D. Indriyanti, “Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelanggan pada PT . Taspen KCU Surabaya menggunakan Metode Servqual,” *JEISBI (Journal Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 02, no. 01, pp. 28–31, 2021.
- [12] N. Layli and M. Fitriani, “Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality ( SERVQUAL ): Studi Kasus PT Pos Indonesia Kota Metro,” vol. XVII, no. 1, pp. 79–89, 2023.
- [13] N. O. Sri Purwati, Sri Mayasari, “Analisis Kepuasan Pelanggan Layanan Shopeefood Dengan Menggunakan Metode E-Service Quality,” *Juminten J. Manaj. Ind. dan Teknol.*, vol. 03, no. 03, pp. 1–12, 2022.
- [14] L. Hakim and M. R. Sari, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PT. TIKI LUBUKLINGGAU MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL,” *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*, vol. 03, no. 02, pp. 59–71, 2018.
- [15] S. A. M.Makhrus Ali, Tri Hariyati, Meli Yudestia Pratiwi, “Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapan Nya Dalam Penelitian,” *Educ. J.*, vol. 2, no. 2, 2022.
- [16] T. Yustika and R. Mardiana, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Dana Arta Mandiri Kabupaten Purwakarta,” *SMART Manag. J.*, vol. 3, no. 2, pp. 101–110, 2023.
- [17] H. H. A. Dirgahayu Erri, Ajeng Puji Lestari, “PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT MELZER GLOBAL SEJAHTERA JAKARTA,” *J. Inov. Penelit.*, vol. 1, no. 9, pp. 1897–1906, 2021.

- [18] N. Suriani, Risnita, and M. S. Jailani, "Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan," *J. IHSAN J. Pendidik. Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 24–36, 2023.
- [19] P. Romadiana, C. Kirana, F. G. Discussion, and C. Pangkalpinang, "Prototipe E-Commerce Berdasarkan Konsep Customer Relationship Management ( Crm ) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan," *J. Teknol. Inform. dan Komput. Atma Luhur*, vol. 2, 2015.
- [20] D. Pranitasari and A. N. Sidqi, "Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius," *J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 18, no. 02, pp. 12–31, 2021.
- [21] D. Taluke, R. S. M. Lakat, A. Sembel, E. Mangrove, and M. Bahwa, "Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat," *Spasial*, vol. 6, no. 2, pp. 531–540, 2019.
- [22] B. Afriansyah, U. Niarti, and T. Hermelinda, "Analisis Implementasi Penyusunan Laporan Keuangan Pada Umkm Berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro, Kecil Dan Menengah (Sak Emkm)," *J. Sainifik (Multi Sci. Journal)*, vol. 19, no. 1, pp. 25–30, 2021.
- [23] T. Listiawan, "Pengembangan Learning Management System (Lms) Di Program Studi Pendidikan Matematika Stkip Pgrri Tulungagung," *JUPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.)*, vol. 1, no. 01, pp. 14–22, 2016.
- [24] Y. Utami, P. M. Rasmanna, and Khairunnisa, "Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen," *J. Sains dan Teknol.*, vol. 4, no. 2, pp. 21–24, 2023.
- [25] V. A. Haq, "Menguji Validitas Dan Reliabilitas Pada Mata Pelajaran Al Qur'an Hadits Menggunakan Korelasi Produk Momenspearman Brown," *An-Nawa J. Stud. Islam*, vol. 4, no. 1, pp. 11–24, 2022.
- [26] D. Wibisono, F. Ulum, and D. A. Megawaty, "Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Kasir Terhadap Layanan Konsumen Menggunakan Metode Crisp-Dm Variabel Servqual (Studi Kasus: Studio Foto Archa)," *J. Teknol. dan*

*Sist. Inf.*, vol. 3, no. 4, pp. 112–119, 2022.

