

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Khuntari Manajemen Informasi dan Komunikasi and S. Yogyakarta, "Analisis Usability Google Workspace for Education di Universitas dengan System Usability Scale Usability Analysis of Google Workspace for Education in University using System Usability Scale."
- [2] H. Mardhiana, R. Amelia Zunaidi, U. Asfari, and A. F. Azizah, "Kerangka Konseptual Kepuasan Pelanggan terhadap Jasa Transportasi Online Go Ride menggunakan Service Quality."
- [3] P. Kualitas Sistem, K. Informasi, and D. Kualitas, "Pawirosumarto 416-433 MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning," 2016.
- [4] A. T. Liem, I. Reghuella Chrisanti, A. Sandag, D. Divakara, and P. Purwadaria, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual Customer Satisfaction Analysis of PT Bank XYZ Mobile Banking Service in Airmadidi Area Using E-Servqual," *Cogito Smart Journal* |, vol. 6, no. 2, 2020.
- [5] S. I. N. Suwandi, X. W. Seloatmodjo, A. Situmorang, and N. A. Rakhmawati, "Analisis privasi data pengguna contact tracing application pengendalian COVID-19 di Indonesia berdasarkan PERPRES RI No. 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik," *Teknologi*, vol. 11, no. 1, pp. 46–58, Jan. 2021, doi: 10.26594/teknologi.v11i1.2174.
- [6] "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Di Lampung Terhadap Kualitas Layanan Marketplace Dengan Menggunakan Metode Electronic Service Quality (E-Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA)."
- [7] A. Anwarudin, A. Fadlil, A. Yudhana, A. Dahlan Jalan Soepomo, and S. Janturan Yogyakarta, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap," vol. 5, no. 1.
- [8] S. M. Safura, A. Lizar, P. E. Seprianti, "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Pendekatan E-Servqual, Importance Performance Analysis (IPA) Dan Potential Gain Customer Value (PGCV) Pada Website PT.POS INDONESIA.
- [9] I. Sundari and E. L. Hadisaputro, "Implementasi Servqual Dan Importance Performance Analysis Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Shopee Indonesia."
- [10] A. A. Prihatiningrum and E. Zuraidah, "Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 3, no. 4, pp. 367–373, Jul. 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1653.
- [11] D. Pranitasari and A. N. Sidqi, "Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius," *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, vol. 18, no. 02, pp. 12–31, Oct. 2021, doi: 10.36406/jam.v18i02.438.
- [12] P. Daryanti and M. S. Shihab, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan SHOPEE)," *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, vol. 2, no. 3, Oct. 2019, doi: 10.36782/jemi.v2i3.1915.
- [13] A. Budiman, E. Yulianto, and M. Saifi, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Dan E-Loyalty Nasabah Pengguna Mandiri Online," 2020. [Online]. Available: <https://profit.ub.ac.id>

- [14] C. Lukita, S. Pranata, and K. Agustin, "Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon," 2019.
- [15] Z. Attamimi dan Ay Maryani Pengukuran Kepuasan Nasabah melalui Kualitas, Z. Attamimi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, and A. Maryani Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, "Pengukuran Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan PT. BNI Syariah KC. Ciputat Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) & Metode Customer Satisfaction Index (CSI)."
- [16] H. R. Sampurno and O. O. Sharif, "Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Pelayanan GOJEK (Studi Pelanggan Di Kota Bandung) Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)," vol. 4, no. 6, pp. 856–870, 2020.
- [17] P. Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan melalui Strategi Pemasaran berdasarkan Pengalaman Jurnal Manajemen, dan Kewirausahaan, P. Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Melalui Strategi Pemasaran Berdasarkan Pengalaman Studi Kasus, and D. Darmawan, "eISSN 2807-7237," 2021.
- [18] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, "Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online," *Jurnal Sains dan Informatika*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, Dec. 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.
- [19] M. Larasati and H. Irawan, "Analisis E-Service Quality Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada Pengguna Aplikasi Dompot Digital DANA Di Kota Bandung."
- [20] P. Persepsi, "Metode Penelitian Kuantitatif," 2017.
- [21] D. Firmansyah, S. Pasim Sukabumi, and S. Al Fath Sukabumi, "Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review," *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, vol. 1, no. 2, pp. 85–114, doi: 10.55927.