

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hootsuite, “We are social dan Meltwater yang bertajuk ‘Digital 2023,’” 2020.
- [2] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta, 2002.
- [3] E. Nabila, M. Ariyanti, and D. Sumrahadi, “Analisis Kualitas Pelayanan Online (E-Servqual) Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada Bhineka . com Analysis of Online Service Quality (E-Servqual) Use Importance Performance Analysis Method on Bhineka . com Abstrak,” vol. 5, no. 1, pp. 141–151, 2018.
- [4] A. Dhiaulhaq, R. Yasirandi, M. J. Alibasa, and P. Analysis, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Ehad Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA),” vol. 10, no. 2, pp. 2048–2051, 2023.
- [5] A. Haq, A. S. Bayuningsih, and V. Verry, “Analisis Kualitas Layanan Online Public Access Catalogue Terhadap Kepuasan Pengguna,” *INTECOMS J. Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 3, no. 2, pp. 346–353, 2020, doi: 10.31539/intecomsv3i2.1879.
- [6] D. Pranasari 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, doi: 10.36406/jam.v18i02.438.
- [7] A. Coirolla and T. L. Putri Warganegara, “E-Satisfaction Analysis of PLN Mobile Application Users Using E-Servqual Dimensions as a Service during the COVID-19 Pandemic,” *Int. J. Res. Rev.*, vol. 9, no. 2, pp. 281–287, 2022, doi: 10.52403/ijrr.20220238.
- [8] Yayasan Pendidikan Telkom-Diakses tanggal 22-08-2023, “Institut Teknologi Telkom Surabaya - Yayasan Pendidikan Telkom,” 2021.
- [9] A. N. Asiah, “IT Telkom Surabaya Resmikan Kawasan Pendidikan Terintegrasi Pertama di Jatim-Diakses tanggal 20-08-2023,” 29 april 2021.
- [10] ITTS, “Institut Teknologi Telkom Surabaya Siap Bertransformasi Menjadi Telkom University Campus Surabaya,” 2023. <https://ittelkom-sby.ac.id/institut-teknologi-telkom-surabaya-siap-bertransformasi-menjadi-telkom-university-campus-surabaya/>
- [11] A. M. Iqbal, “IT Telkom Surabaya Berikan Beasiswa Prestasi Calon Mahasiswa dari Indonesia Timur-Diakses tanggal 21-08-2023,” 2018.
- [12] A. Wicaksana, “Peraturan Dewan Pengurus Yayasan Pendidikan,” <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>, no. September, 2016, [Online]. Available: <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- [13] S. Munawaroh, “Perancangan Sistem Informasi Persediaan Barang,” *J. Teknol. Inf. Din.*, vol. XI, no. 2, pp. 124–133, 2006, [Online]. Available: <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/fti1/article/view/42>

- [14] A. Hendrotriatmoko, S. Hadi, and H. S. Dachlan, "Penggunaan Metode Viola-Jones dan Algoritma Eigen Eyes dalam Sistem Kehadiran Pegawai," vol. 8, no. 1, pp. 41–46, 2014.
- [15] Puput Arianto, "English Education: Jurnal Tadris Bahasa Inggris," *Implement. note-taking Strateg. List. Cl.*, vol. 10, no. 1, pp. 119–134, 2017.
- [16] S. Pawirosumarto, "Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning," *J. Ilm. Manajemen*, vol. VI, no. I, pp. 416–433, 2016, [Online]. Available: <https://core.ac.uk/reader/293654210>
- [17] I. Lubis, H. Lubis, and F. D. Mita, "Aplikasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Menggunakan Metode IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)," *J. Inov. Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 161–170, 2020, doi: 10.51170/jii.v5i2.65.
- [18] A. R. A. Petro, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah Kur Mikro Bri Unit Kec. Rungkut, Surabaya Timur)," *J. Ilmu Manaj.*, vol. 7, no. 2, pp. 365–371, 2019, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/26292%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/26292/24078>
- [19] A. Hartono, "Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Di Restoran the Naked Crab Surabaya," *Encycl. Syst. Biol.*, pp. 1646–1646, 2013.
- [20] B. Huda and B. Priyatna, "Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-commerce," *Systematics*, vol. 1, no. 2, p. 81, 2019, doi: 10.35706/sys.v1i2.2076.
- [21] 2009 Depkes RI, "Institusi pelayanan dan mutu kesehatan," *J. Inform.*, vol. 9, no. 1, pp. 1017–1027, 2015.
- [22] O. S. Siti Rohayah, Ginanjar Wiro Sasmito, "Aplikasi steganografi untuk penyisipan pesan," *J. Inform.*, vol. 67, no. I, 2015.
- [23] M. Drg.K.R.Soegijono, "Wawancara Sebagai Salah Satu Metode Pengumpulan Data.pdf." p. Media Libangkes Vol.III No.01/1993, 1993.
- [24] V.A.R.Barao, R.C.Coata, J.A.Shibli, M.Bertolini, and J.G.S.Souza, "Pendampingan Dalam Merancang Aplikasi Persediaan Berbasis Excel Pada Koperasi Serba Usaha Zaitun," *Braz Dent J.*, vol. 33, no. 1, pp. 1–12, 2022.
- [25] K. N. Cahyo, Martini, and E. Riana, "Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Kuesioner Pelatihan pada PT Brainmatics Cipta Informatika," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 1, no. 1, pp. 45–53, 2019, [Online]. Available: <http://ejournal.seminar-id.com/index.php/josh/article/view/44>
- [26] I. Safi'i, "Klasifikasi Atribut Pelayanan Mobile Banking dengan Kano Model Berdasarkan Dimensi E-Servqual," *J. Sist. dan Manaj. Ind.*, vol. 2, no. 2, p. 77, 2018, doi: 10.30656/jsmi.v2i2.696.

- [27] Y. Nurmalasari and R. Erdiantoro, "Perencanaan Dan Keputusan Karier: Konsep Krusial Dalam Layanan BK Karier," *Quanta*, vol. 4, no. 1, pp. 44–51, 2020, doi: 10.22460/q.v1i1p1-10.497.
- [28] "J. W. Creswell, Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed."
- [29] J. W. Creswell and J. D. Creswell, *Mixed Methods Procedures*. 2018.
- [30] Universitas Raharja, "Penelitian Kuantitatif," 29-10, 2023. <https://raharja.ac.id/2020/10/29/penelitian-kuantitatif/>
- [31] I. Nana Sudjana, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, Bandung: S. 2001.
- [32] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. 2002.
- [33] Kasiram, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*, Malang: UI. 2008.
- [34] Suryabrata, *Metode Penelitian*, PT. Raja G. 2000.
- [35] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, Bandung: A. 2015.
- [36] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, Bandung: A. 2015.
- [37] A. Chariri, "Landasan Filsafat dan Metode Penelitian Kualitatif," *Fak. Ilmu. Sos. dan Ilmu Polit.*, vol. Vol. 9, No, pp. 28–29, 2009.
- [38] D. & Lincoln, *Hand Book of Qualitative Research.*, London-Ne. 1994.
- [39] P. Daryanti and M. S. Shihab, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee)," *J. Entrep. Manag. Ind.*, vol. 2, no. 3, pp. 120–127, 2019, doi: 10.36782/jemi.v2i3.1915.
- [40] K. Rizki, A. Lubis, E. S. Rini, B. Karina, and F. Sembiring, "The Influence of E-Service Quality and Perceived Value on the Positive E-Word of Mouth through Satisfaction of Customers Users of Internet Banking BRI in the City of Medan," *Int. J. Res. Rev.*, vol. 8, no. January, p. 1, 2021, [Online]. Available: https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.8_Issue.1_Jan2021/IJRR029.pdf
- [41] Y. Siyamto, "Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Nasabah," *J. Ilm. Ekon. Islam Vol.*, vol. 14, no. 1, pp. 63–76, 2017.
- [42] D. Lusianti, "Pengukuran Kepuasan Peserta Jkn Melalui Pendekatan Importance-Performance Analysis," *J. Sains Pemasar. Indones. (Indonesian J. Mark. Sci.)*, vol. 16, no. 1, p. 17, 2017, doi: 10.14710/jspi.v16i1.17-25.
- [43] R. Nugraha, H. Ambar, and H. Adianto, "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel 'X' Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)," *J. Online Inst. Teknol. Nas.*, vol. 1, no. 3, pp. 221–231, 2014.
- [44] R. Leehim and D. G. Taylor, "Manager Review," pp. 13–15.

- [45] E. Nabila, M. Ariyanti, and ..., "Analisis Kualitas Pelayanan Online (E-Servqual) Menggunakan Metode Importance Perormance Analysis Pada Bhinneka. Com," *eProceedings ...*, vol. 5, no. 1, pp. 141–151, 2018, [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/6332%0Ahttps://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/download/6332/6310>
- [46] S. Satria, "Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan Dengan Metode Servqual," *Kilat*, vol. 8, no. 1, pp. 52–64, 2019, doi: 10.33322/kilat.v8i1.425.
- [47] R. Sari, M. Muis, and N. Hamid, "Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Makassar," *J. Anal.*, vol. 1, no. 1, pp. 87–93, 2012, [Online]. Available: <http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/4869b786de43116c182e7dfbed1fd5fb.pdf>
- [48] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta., 2011.
- [49] S. Sakinah and Asmawati, "Analisis Faktor-Faktor Yangmempengaruhi Keputusan Pembelian Krim Pemutihwajahmerek Garnier Pada Pt Sinar Terangmulia Bersama Di Teluk Bayur," *Chang. Agent Manag. J.*, vol. 4, no. 2621–0975, pp. 1–18, 2020.
- [50] N. Yuliani and D. Novita, "Kualitas Pelayanan 'Vending Machine' dengan Metode Importance and Performance Analysis pada PT KAI Commuterline Jabodetabek," *J. Ekon. Manaj. dan Perbank. (Journal Econ. Manag. Banking)*, vol. 4, no. 1, p. 29, 2019, doi: 10.35384/jemp.v4i1.120.
- [51] A. Anwarudin, A. Fadlil, and A. Yudhana, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap," *Resist. (Elektronika Kendali Telekomun. Tenaga List. Komputer)*, vol. 5, no. 1, p. 85, 2022, doi: 10.24853/resistor.5.1.85-96.
- [52] J. O. F. Informatics, T. Engineering, F. Teknik, U. M. Area, and P. Jawab, "Journal of Informatics and Telecommunication Engineering".
- [53] R. Fauziyah, Y. Rohayati, and B. H. Sagita, "Integrating e-servqual and kano model to improve adorable projects website service quality," *J. Sist. dan Manaj. Ind.*, vol. 3, no. 2, p. 98, 2019, doi: 10.30656/jsmi.v3i2.1505.
- [54] G. W. Billyarta and E. Sudarusman, "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy," *J. Optim.*, vol. 18, no. 1, pp. 41–62, 2021.
- [55] R. Alfadillah Nasution and I. Syahputra Saragih, "Persepsi Masyarakat terhadap Penggunaan Transportasi Online (Go-Jek) di Kota Pematangsiantar," *J. Indones. Sos. Teknol.*, vol. 3, no. 5, pp. 544–554, 2022, doi: 10.36418/jist.v3i5.423.

- [56] F. Septa, A. Yudhana, and A. Fadlil, "Analisis Perbandingan Metode Regresi Linier Dan Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Layanan E-Government Menggunakan Metode WebQual Modifikasi," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 7, no. 5, p. 951, 2020, doi: 10.25126/jtiik.2020752294.