

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Andriansyah. (2022). *Gambaran Distribusi Kejadian Stunting Pada Balita di Dinas Kesehatan dan Pengendalian Penduduk Kabupaten Sumenep*.
- Anwarudin, A., Fadlil, A., Yudhana, A., Dahlan Jalan Soepomo, A., & Janturan Yogyakarta, S. (2022). Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap. *Elektronika Kendali Telekomunikasi Tenaga Listrik Komputer*, 5(1). <https://simak.unimugo.ac.id>.
- Ashiong P. Munthe. (2015). *Pentingnya Evaluasi Program di Institusi Pendidikan*.
- Budyanto. (n.d.). *Diklat Fungsional Statistik Tingkat Ahli Angkatan 21 Materi Pelengkap Modul Statistik Deskriptif-SPSS*.
- Christien Rozali. (2023). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PERUM PERHUTANI DENGAN GAP ANALYSIS DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS. *Jurnal Pranata Indonesia*.
- Dary, I., Putra, G. L., & Prisma<sup>2</sup>, E. (2022). Implementasi Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Investasi dan Trading Saham (Studi Kasus: Aplikasi Mobile IPOT). *JEISBI*, 03. [https://www.ksei.co.id/files/Statistik\\_Publik\\_Juni\\_2021.pdf](https://www.ksei.co.id/files/Statistik_Publik_Juni_2021.pdf),
- Dwi, N., Aini, N., Sigit, N., Manajemen, D., Kesehatan, I., & Waluya, S. P. (2023). Evaluasi Pengguna Aplikasi Berbasis Android Pojok Kampung untuk Meningkatkan Taraf Kesehatan. In *JPI* (Vol. 3, Issue 1).
- Emalia, S., Marya Ulva, S., Rosario Borroek, M., & Penulis Korespondensi, E. (2023a). Analisis Kualitas Layanan Instagram Universitas Dinamika Bangsa Sebagai Media Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer Dan Sains*, 1(1), 587–599. <https://prosiding.seminars.id/prosainteks>
- Emalia, S., Marya Ulva, S., Rosario Borroek, M., & Penulis Korespondensi, E. (2023b). Analisis Kualitas Layanan Instagram Universitas Dinamika Bangsa

- Sebagai Media Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer Dan Sains*, 1(1), 587–599. <https://prosiding.seminars.id/prosainteks>
- Firmansyah, D., Pasim Sukabumi, S., & Al Fath Sukabumi, S. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927>
- Gita Dwi Saraswati, & Fenni Agustina. (2021). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Indodax Dengan Menggunakan Metode E-Serqual Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 20(3). <https://doi.org/10.32409/jikstik.20.3.2735>
- Iqbal, M., Setiawan, H., Akhsani, R., Prayoga, S., & Kusumawati, A. (2024). ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-HEALTH SURABAYA: PENDEKATAN INTEGRATIF E-SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (Simika) P-ISSN*, 7(2), 2024.
- Ishaq Fernaldy. (2017). *Analisis Pengaruh E-Service Quality dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Layanan E-Banking (Studi pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia di Malang)*.
- Ita Wahyu Pratiwi. (n.d.). *Implementasi Importance-Performance Analysis (IPA): Analisis Preferensi Konsumen Muda Mie Setan Malang*.
- Khoiru Sabila, Siti Rahayu, & Titin Sumarni. (2024). Peningkatan Efisiensi Penggunaan Sumber Daya Jaringan Melalui Teknik Load Balancing. *CEMERLANG: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 4(3), 31–41. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v4i3.2989>
- Kurniasari, & Widayanto, &. (2021). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP REPURCHASE INTENTION (Studi pada Pengguna Lazada Mahasiswa Fisip Undip). In *Jurnal Administrasi Bisnis: Vol. X*.
- Liani, D. A., Fikry, M., & J. Hutajulu, M. (2020). Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com. *Jurnal*

*Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, 34.  
<https://doi.org/10.24843/jim.2020.v08.i01.p04>

Liem, A. T., Reghuella Chrisanti, I., Sandag, A., Divakara, D., & Purwadaria, P. (2020). 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* |, 6(2).

Mayang Ayu. (2022). *Evaluasi Penggunaan Aplikasi Health Indicator Modules with Appropriate Integrated Methods for Proper Access of Health Information (HOMPIMPA) di Puskesmas Bluto Naskah Publikasi.*

Mazra Putri, H., Saras Pertiwi, T., Author, C., Saras, T., Prodi, P., Kesehatan, M. I., & Kunci, K. (2022). Implementasi Bridging System antara E-Pueksesmas NG Dengan P-Care di Puskesmas Andalas Padang. *JKMC*, 3.  
<http://jkmc.or.id/ojs/index.php/jkmc>

Muhammad Jazuli, dkk. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Servqual dan Importance Performance Analysis di PT. XYZ. *Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi* , 1.

Murhum, N. N., Durachman, Y., & Fetrina, E. (2022). Pengukuran Penerimaan Pengguna Pada Aplikasi Kesehatan Halodoc dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2. *Jurnal Sains, Nalar, Dan Aplikasi Teknologi Informasi*, 1(2). <https://doi.org/10.20885/snati.v1i2.12>

Mutmainah, I., Yulia, I. A., Marnilin, F., & Mahfudi, A. Z. (2022). GAP Analysis Untuk Mengetahui Kinerja Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(1), 19–34.  
<https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i1.934>

Neng Sari Rubiyanti. (2023a). Penerapan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit di Indonesia: Kajian Yuridis. *Jurnal Politik, Sosial, Hukum Dan Humaniora*, 1, 1–9.

- Neng Sari Rubiyanti. (2023b). *Penerapan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit di Indonesia: Kajian Yuridis. 1*.
- Nidya Irfani, Muhammad Khozi, Hastarina, Merisha, Santoso, & Budi. (2023). *Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis The Use of Importance-Performance Analysis in Evaluating Public Satisfaction with Population Administration Services in Lengkiti District*. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/index.php/integrasi>
- Noor Alisya Septiana, & Firda Nosita. (2020). *E-Servqual, Promosi dan Loyalitas Pelanggan Marketplace*. <https://jurnal.polibatam.ac.id>
- Olivia Mimin Trisnawati, & Syaifuddin Fahmi. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang)*. <https://www.emarketer.com>
- Pasaribu, A., & Jetslin Simbolon. (2022). Tingkat Pengetahuan dan Pemahaman Mahasiswa Dalam Menggunakan Aplikasi SPSS Untuk Mata Kuliah Biostatistik. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 1(3), 268–273. <https://doi.org/10.55123/mamen.v1i3.654>
- Pasundan, U., Lengkong Besar, J., 68, N., Sutera, J., Kav, B., & Sutera, A. (2018). Improved Management Understanding of Research Through Concepts and Preliminary Studies for Empirical Problem Solving Po Abas Sunarya 1 , Eka Budiarto 2 , Fauziyyah Husna Nurdiayanah Lestari 3 1. *ATM*, 2(2).
- Pondaag G. E. Deo, Regi Sanjaya, & Linda. (2017). Analisis Kualitas Layanan Lazada dengan Menggunakan Metode E-Servqual dan IPA. *Journal of Accounting and Business Studies*, 2(1).
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>

- Prasetyo, E. D., Prasetyo, E. A., Sari, A. P., Teknologi, M., Upn, I., & Timur, J. (2024). *Pengembangan Prototipe e-Commerce Media Ilmu Berbasis Cloud untuk Peningkatan Skalabilitas dan Efisiensi Operasional*.
- Purbasari, A., & Juardi, D. (2023). Perancangan UI/UX Aplikasi Emergency Untuk Kekerasan Seksual Dengan Metode Design Thinking. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Juni, 12*, 47–54. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8068395>
- Putri, R. S., Astiti, S., & Amriza, R. N. S. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd.Id Menggunakan Metode E-Servqual. *JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA*, 6(2), 1207. <https://doi.org/10.30865/mib.v6i2.3893>
- Quentin, L., Merz, M., & Kunkel, J. (2024). *Scalability Evaluation of Prometheus for HPC Monitoring*.
- Ramadhanty, E. R., Wulandari, S., & Kusmayanti, I. N. (2020). *ANALISIS KEBUTUHAN PENGGUNAAN E-COMMERCE COTTON.GO MENGGUNAKAN INTEGRASI E-SERVQUAL DAN MODEL KANO (STUDI KASUS PADA PELANGGAN COTTON.GO DI KOTA BANDUNG) NEED ANALYSIS OF THE USE OF E-COMMERCE COTTON.GO USING THE INTEGRATION OF E-SERVQUAL AND KANO MODELS (CASE STUDY ON COTTON.GO'S CUSTOMERS IN BANDUNG CITY)*.
- Ramadoni, mahmud zunus amirudin, rifki fahmi, ema utami, & muhammad syukri mustafa. (2021). *JIP (Jurnal Informatika Polinema). JIP (Jurnal Informatika Polinema)*.
- Rio Sasongko, & Sambodo. (2021). *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)*. 3(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>
- Rohman, H., Utami, E. B., Munawaroh, L., Kesehatan, P., & Setya Indonesia, B. (2021). *ANALISIS PELAKSANAAN BRIDGING SYSTEM ANTARA APLIKASI SISFOMAS DENGAN P-CARE DI PUSKESMAS*.

- Sada Harahap, K., Kelautan dan Perikanan Dumai, P., Wan Amir, J., Pangkalan Sesai, K., Dumai Barat, K., Dumai, K., & Riau, P. (2020). *KAJIAN PENGENDALIAN MUTU PRODUK TUNA LOIN PRECOOKED FROZEN MENGGUNAKAN METODE SKALA LIKERT DI PERUSAHAAN PEMBEKUAN TUNA X STUDY OF QUALITY CONTROL OF TUNA LOIN PRECOOKED FROZEN PRODUCTS USING THE LIKERT SCALE METHOD IN TUNA FREEZING COMPANY X*.
- Safitri, A., Kusumastuti, E., Haryanti, T., Sosekhum, F., Purwokerto, U., SDM Sektor Publik, M., & Piksi Ganesha Indonesia, P. (2022). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Di Kota Purwokerto)*.
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). *Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan di Kota Bandung) Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*. 4(6), 856–870.
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (n.d.). *Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja*.
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2021). *Validitas dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja*.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>
- Sutabri, T. (2023). *Analisis Kualitas Layanan Shopee menggunakan Pendekatan E ServQual dan Potential Gain in Customer Value (PGCV)*.
- Whimphie Billyarta, G., Sudarusman, E., & Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-SERVQUAL) Terhadap Kepuasan Konsumen pada Marketplace Shopee di Sleman DIY*.

Yudhana, A. (2022). *Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Model Utaut Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit* (Vol. 9, Issue 2). <http://jurnal.mdp.ac.id>

Zainah, S., Hamzah, M. L., Rozanda, N. E., & Salisah, F. N. (2023). *Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Menggunakan Metode E-Servqual Dan Kano*. 10(2).