

V. REFERENCES

- [1] P. F. Sari and D. F. Suyatno, "Pengukuran Kualitas Layanan Pada Aplikasi Tiktok Shop Menggunakan Metode E-Servqual Dan IPA (Importance Performance Analysis)," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 04, no. 02, pp. 126–135, 2023.
- [2] N. P. Bestari, "Cara Beli Tiket Kereta Api via Aplikasi KAI Access," *CNBC Indonesia*, 2023.
- [3] H. Januarita, "Analisis Penerapan Teknik E-Ticketing dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri pada Perspektif Bisnis Islam," UIN Raden Intan Lampung, 2022.
- [4] Y. T. Hapsari, "Kualitas Teknologi Layanan Mandiri Aplikasi KAI Access (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia Persero Daop 9 Jember)," *Ekuitas J. Pendidik. Ekon.*, vol. 10, no. 2, pp. 429–436, 2022.
- [5] K. P. Relation, "PT KAI Luncurkan Aplikasi KAI Access," *KAI*, 2014.
- [6] K. P. Relation, "Akses Lebih Mudah dengan Aplikasi Access," *KAI*, 2023.
- [7] N. Nurhalima and E. L. Hadisaputro, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka dengan Menerapkan Metode TAM," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 466–471, 2022.
- [8] A. Angelina, D. Y. Hardiyanti, and D. Lestari, "Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Customer Satisfaction Index Menggunakan Metode E-Service Quality (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi)," *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 11, no. 2, p. 301, 2023, doi: 10.26418/justin.v11i2.56836.
- [9] Y. U. Chandra, Ernawaty, and M. Jhonsons, "Customer Satisfaction Comparison: Travel Agent ECommerce vs Airlines E-Ticketing in Indonesia," *Int. Conf. Comput. Control. Informatics its Appl. Emerg. Trends Big Data Artif. Intell. IC3INA*, no. 1, pp. 88–93, 2019.
- [10] B. Saputra and D. Savitri, "Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna," *J. Ilm. Mat.*, vol. 4, no. 2, p. 157, 2020.
- [11] D. S. Irawati and D. Pibriana, "Perbandingan Kualitas Dua E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 251–264, 2021.
- [12] B. D. Suryawardani, A. W. Gusnadi, and D. Marcelino, "Integration Kano Model and E-Servqual to Evaluate Online Travel Agent Services in Bandung 2022," *J. Kawistara*, vol. 12, no. 3, p. 313, 2022.
- [13] J. J. T. Atmojo and T. Widodo, "Pengaruh E-Service Quality terhadap E- Customer Loyalty melalui E-Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Tiket.com," *J. Manaj.*, vol. 13, no. 1, p. 133, 2022.
- [14] B. Prihartono, M. A. Ashari, and A. Rizkiana, "The Development of Customer Loyalty Model for Mobile Travel Agent Application," *J. Tek. Ind.*, vol. 21, no. 1, pp. 1–11, 2019.
- [15] S. D. Hamdani, R. Rudolf, and M. Purnomo, "Aplikasi Importance Performance Analysis Dalam Menilai Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Di Propinsi Jawa Barat," *AdBispreneur*, vol. 4, no. 2, p. 157, 2020.
- [16] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- [17] Titah and T. Sutabri, "Analisis Kualitas Layanan Shopee menggunakan Pendekatan E- ServQual dan Potential Gain in Customer Value (PGCV) 1,2," *J. JUPITER*, vol. 15, no. 2, pp. 1095–1107, 2023.
- [18] E. Rosita, W. Hidayat, and W. Yuliani, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial," *FOKUS (Kajian Bimbingan. Konseling dalam Pendidikan)*, vol. 4, no. 4, p. 279, 2021, doi: 10.22460/fokus.v4i4.7413.
- [19] M. M. Sanaky, L. M. Saleh, and H. D. Titaley, "Analisis Faktor-faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah," *J. Simetrik*, vol. 111, no. 432–440, 2021.
- [20] A. S. Wulandari and B. Istiyanto, "E-Service Quality dan Citra Merek dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan (Study Kasus Reddoorz)," *J. Ekobis Dewantara*, vol. 5, no. 2, pp. 118–128, 2022.