

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. E. Napitupulu, "Pengaruh Aplikasi My Telkomsel Terhadap Pemenuhan Internet Mahasiswa," *Jurnal TEKESNOS*, vol. 4, no. 1, pp. 477-480, 2022.
- [2] D. Patmalasari and A. D. Indriyanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan model UTAUT," *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, vol. II, no. 2, pp. 37-45, 2021.
- [3] F. J. Fauzan, M. Afdal, R. Novita and M. , "Penerapan Machine Learning Pada Analisis Sentimen Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan Data Ulasan Google Playstore," *Indonesian Journal of Computer Science*, vol. XIII, no. 3, pp. 4747-4761, 2024.
- [4] D. Setiyawan, "Evaluasi Penggunaan Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) untuk Peningkatan User Experience," *SENDIKO*, vol. X, no. 1, pp. 1-9, 2024.
- [5] V. Naufalia, "PENGARUH DIGITAL PAYMENT DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP PERILAKU KONSUMTIF PADA PENGGUNA SHOPEE WILAYAH DKI JAKARTA," *Jurnal Pariwisata, Bisnis Digital dan Manajemen* , vol. 1, no. I, pp. 1-9, 2022.
- [6] S. R. Agustini, S.Pd, M.S.I, D. J. S. M. and M. Tamba, "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanjo – Belanja Online Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E- Servqual," *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)*, vol. III, no. 2, pp. 560-569, 2023.
- [7] R. S. Putri, S. A. and R. N. , "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd.Id Menggunakan Metode E-Servqual," *JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA*, vol. VI, no. 2, pp. 1207-1286, 2022.
- [8] G. W. Billyarta and E. Sudarusman, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

- PADA MARKETPLACE SHOPEE DI SLEMAN DIY," *OPTIMAL*, vol. XVIII, no. 1, pp. 41-62, 2021.
- [9] I. Wulan, S. and E. , "Tinjaun Pustaka Dampak Keandalan E-Servqual Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam E-Commerce," *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, vol. VII, no. 2, pp. 1911-1925, 2024.
- [10] S. "Pengaruh E-Servqual Terhadap E-Satisfaction, E-WOM dan Online Repurchase Intention," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen*, vol. XII, no. 1, pp. 15-30, 2021.
- [11] E. Suherman Eajang, S. and N. Sumarni, "ANALISIS E-SERVQUAL DAN ETIKA PERILAKU PENJUAL TERHADAP E-SATISFACTION SHOPEE," *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, vol. XI, no. 2, pp. 151-161, 2022.
- [12] M. Adriansa, L. Yulianti and L. Elfianty, "Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Algoritma C4.5," *Jurnal Teknik Informatika Unika St. Thomas (JTIUST)*, vol. VII, no. 1, pp. 115-121, 2022.
- [13] A. Priatna, M. Wahidin and . S. M. Ramli, "Analisis Kepuasan Karyawan dan Pelanggan Aplikasi Gramedia Go Menggunakan Pendekatan Electronic Service Quality (E-Servqual)," *LPPM STMIK ROSMA / Prosiding Seminar Nasional : Inovasi & Adopsi Teknologi*, pp. 304-314, 2021.
- [14] A. P. Anindya and I. Mindhayani, "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DE LAUNDRY DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN SERVICE QUALITY," *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, vol. VII, no. 2, pp. 129-136, 2021.
- [15] Q. Yuantang, X. Chun and L. Jing, "Service quality evaluation of county-level public hospitals in Chongqing under smart healthcare," *Qiu et al. BMC Health Services Research*, pp. 1-8, 2024.
- [16] W. Ju-Hui, L. Kun-Tsung, C. Kuang-I, D. Je-Kang and L. Chen-Yi, "Patient perception of service quality to preanesthetic oral examination: a cross sectional study using the SERVQUAL model," *Wu et al. BMC Oral Health*,

pp. 1-8, 2024.

- [17] S. Erhan and C. Hüseyin, "Digital Service Quality Measurement Model Proposal and Prototype Development," *MDPI*, pp. 1-32, 2024.
- [18] M. I. Faizal, V. N. Intan and R. Firmansyah, "Analisis Sistem Informasi Manajemen Bagi Pendidikan di Masa Pandemi Covid-19," *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, vol. 7, no. I, pp. 9-16, 2021.
- [19] A. and S. , "Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon," *Gajah Putih Journal of Economics Review (GPJER)*, vol. IV, no. 1, pp. 20-32, 2022.
- [20] 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. III, no. 4, pp. 367-373, 2022.
- [21] D. N. G.Putra and S. T. Raharjo, "ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP LOYALITAS VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang)," *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, vol. X, no. 6, pp. 1-15, 2021.
- [22] I. Nurmanah and E. S. Nugroho, "Pengaruh Kepercayaan (Trust) Dan Kualitas Pelayanan Online (E-Service Quality) Terhadap Keputusan Pembelian Online Shop Bukalapak," *AT – TADBIR JURNAL ILMIAH MANAJEMEN*, vol. V, no. 1, pp. 11-21, 2021.
- [23] M. Z. Yang and J. I. Sihotang, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat," *Informatics and Digital Expert*, vol. IV, no. 2, pp. 53-60, 2022.
- [24] D. S. Purba, W. J. Tarigan, M. Sinaga and V. Tarigan, "Pelatihan Penggunaan Software SPSS Dalam Pengolahan Regressi Linear Berganda

- Untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Di Masa Pandemi Covid 19," *Jurnal Karya Abdi* , vol. V, no. 2, pp. 202-208, 2021.
- [25] P. Muslim Rasmanna, Y. Utami and Khairunnisa, "Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen," *SAINTEK (Jurnal Sains dan Teknologi)*, vol. IV, no. 2, pp. 21-24, 2023.
- [26] J. Rahman, "Pengaruh Permodalan Partisipasi Anggota Terhadap Sisa Hasil Usaha Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Di Kota Bogor," vol. I, no. 1, pp. 99 - 114, 2022.
- [27] E. Nurhasanah, "Pengaruh Media Pembelajaran Berbasis Flashcard Huruf Hijaiyah terhadap Hasil Belajar Iqro pada Santri The Gold Generation," *Jurnal Inovasi, Evaluasi, dan Pengembangan Pembelajaran*, vol. II, no. 2, pp. 60 - 68, 2021.
- [28] M. N. Solihah and W. A. Meisari, "Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi MobileJKNDengan Metode Analisis E-Servqual," *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan dan Kedokteran*, vol. II, no. 3, pp. 161-174, 2024.
- [29] G. W. Billyarta and E. Sudarusman, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACESHOPEE DI SLEMAN DIY," *OPTIMAL*, vol. XVIII, no. 1, pp. 41-62, 2021.
- [30] F. R. Taravita, T. and M. Alda, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISFO DAPODIK DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN DELI SERDANG MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL," *Journal of Science and Social Research* , vol. VII, no. 3, pp. 1069-1080, 2024.
- [31] L. N. Agia and H. N. , "Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan Importance Performance Analysis," *Journal of Economic, Business and Accounting*, vol. V, no. 2, pp. 1570-1574, 2022.