

DAFTAR PUSTAKA

- Algiffary, A. (2023). Analisis tingkat kualitas layanan E-Lapkin menggunakan metode E-Servqual pada Pemerintah Kota Palembang. *Jurnal Restikom: Riset Teknik Informatika Dan Komputer*, 5(1), 21-3.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2017). *Penelitian kualitatif*. Kencana.
- Darmawan, S., & Setyorini, R. (2020). Analisa faktor-faktor adopsi chatbot Line SMB Telkom dengan pendekatan Technology Acceptance Model yang dimodifikasi. *ProBank*, 5(2).
- Djaelani, M., & Darmawan, D. (2021). Analisis persepsi kualitas layanan kapal feri penyeberangan Ujung- Kamal. *Journal of Trends Economics and Accounting Research* , 2(1), 22-25.
- Grönroos, C. (2000). *Service management and marketing: A customer relationship management approach*. Wiley.
- Gustopo, D., Suardika, I. B., & Utomo, A. (2017). Reliability and validity tests to SERVQUAL instruments for evaluating public services performed by Tunjungtirta Village Government Office at Malang Regency, East Java, Indonesia. *IJEM (International Journal of Engineering and Management)*, 1(1), 23-27.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis: A global perspective*. Pearson Education.
- I. Instructor. (2024). The five languages or dimensions of interaction design. *Interaction Design Foundation IxDF*. <https://www.interaction-design.org/literature/article/the-five-languages-or-dimensions-of-interaction-design>
- Kartika, R. (2018). *Metode penelitian sosial: Konsep dan aplikasi*. Graha Ilmu.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). *Marketing Management*. 14th Ed. Pearson.
- Kuncoro, M. (2019). *Metodologi penelitian untuk bisnis dan ekonomi*. Erlangga.
- Lee, J., & Lee, H. (2020). The role of service quality in cloud computing adoption: A systematic review. *International Journal of Information Management*.

- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79. <https://doi.org/10.1177/002224297704100112>
- Matulatuwa, F. M. (2017). Analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Ambon menggunakan metode SERVQUAL dan Lexicon Based. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 3(2).
- Nursalam, N. (2018). Metodologi penelitian kesehatan. Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*.
- Sakinah, S., & Asmawati. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian krim pemutih wajah merek Garnier pada PT Sinar Terang Mulia Bersama di Teluk Bayur. *CAM Journal: Change Agent for Management Journal*, 4(1), 98–115.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach*. Wiley.
- Solvin, D. J. (1992). Sampling size for research. *Journal of Marketing Research*, 8(2), 167-179.
- Sudjana, N. (2013). *Statistika untuk pendidikan*. Sinar Grafika.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Van Grembergen, W., & De Haes, S. (2012). *Enterprise governance of IT: Achieving strategic alignment and value*. Springer.
- Zulkifly, Z. A., et al. (2022). Analisis peningkatan kualitas layanan mobile banking dengan pendekatan metode E-Servqual. *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika)*, 19(1), 61-79
- Endang, P. :, Hidayah, S., Almadani, M., Pemerintahan, I., Negeri, D., Provinsi, B. O., & Selatan, S. (2022). Analisis Tingkat Kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(2), 49–67. <http://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP>,

Wardiana, W., Disampaikan Pada Seminar,), Pameran, D., Informasi, T., Pusat, P., Informatika -Lembaga, P., Pengetahuan, I., Komplek, I., Cisit, L. J., & Bandung, S. (2002). Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia *).

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2009). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (5th ed.). Boston: McGraw-Hill.

Referensi utama terkait lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy

Muhammad Jazuli, Didi Samanhudi, & Handoyo. (2020). 16-Article Text-211-2-10-20240222.

Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi.\