

DAFTAR PUSTAKA

- Nugroho, A. (2020) 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada OZ KOPI)'. Available at: <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/28294> (Accessed: 6 June 2023).
- Septiani, Y., Aribbe, E. and Diansyah, R. (2020) 'ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVRQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru)', JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE, 3(1), pp. 131–143. doi: 10.36378/JTOS.V3I1.560.
- Yandra Prananda, Dyah Rachmawati Lucitasari, M. S. A. K. (2019) 'PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN', Jurnal Optimasi dan Sistem Industri, 12(1).
- Prinsis Risma Damayanti, Penerapan Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Analisis Kualitas Layanan Transfer Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/55156/44703>
- Zaenal Arifin, Analisis Kualitas Pelayanan Online menggunakan Metode E-sevice Quality Dan Importance Analisis Pada Traveloka
<https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/98988/Zaenal%20Arifin%20-%20152410101110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dini Andini, Analisis Kepuasan Pengguna terhadap layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service dengan metode csi
- Zaenal Arifin, Analisis kualitas pelayanan online menggunakan metode e-service quality
- Wayan Gede Suka Parwita, I Gusti Ayu, Agung, Diantri Indra Dewi, Made Suci, Ni Luh Wiwik Sri Rahayu, Penerapan Metode E-Service Quality Terhadap Pengukuran Tingkat Kepuasan Penggunaan Marketplace
- Lusiana Marlina, Analisis kesuksesan aplikasi brimo dengan pendekatan dengan model delone and mclean
- AM Rezza dkk, 2022, *servqual* adalah sebuah metode atau model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1980-an

untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

Rio Sasongko dkk 2021, Kepuasan pelanggan adalah bagian yang berhubungan dengan penciptaan nilai pelanggan. Karena terciptanya kepuasan pelanggan berarti memberikan manfaat bagi perusahaan.

https://www.researchgate.net/publication/358703005_FAKTOR-FAKTOR_KEPUASAN_PELANGGAN_DAN_LOYALITAS_PELANGGAN_LITERATURE_REVIEW_MANAJEMEN_PEMASARAN

Septiani dkk.(2020) Kualitas adalah suatu karakteristik yang membedakan dari produk, layanan, proses, atau lingkungan yang mengurangi atau menghilangkan risiko.

Agung dkk.(2020) Pengukuran kualitas memiliki peranan yang penting bagi perusahaan, baik dalam produk maupun jasa.

Sugiyono, 2010:117). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Dwi, 2016, Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran relatif sama apabila pengukuran tersebut dilakukan beberapa kali dengan menggunakan alat pengukur yang sama

Sugi Yono (2010:93) adalah sebagai berikut: “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan pandangan seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial