

## DAFTAR PUSTAKA

- Aikens, C.Harold (2006). *Quality: A Corporate Force Managing for Excellence*
- Arif, Muhammad;. (2022). *Indonesian Internet Profile 2022*. Jakarta Selatan: APJII.
- Asnidar (2019) *Buku ajar statistik deskriptif: ekonomi dan bisnis*. CV. Pilar Nusantara.
- Baihaki, F. *et al.* (2022) ‘Seminar Workshop Maintenance Hardware Dan Software Smpit Muhammadiyah Pasar Kemis’, 3, pp. 203–205.
- Dani, A.R., Krisbiantoro, D. and Azis, A. (2020) ‘Evaluasi Kualitas Layanan Website SMA Negeri 1 Wangon Menggunakan Metode E- Govqual dan Importance Performance Analysis’, *Jurnal Tekno Kompak*, 16(2), pp. 151–162.
- Dimas Dwi Kurniawan and Soliha, E. (2022) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang’, *YUME: Journal of Management*, 5(1), pp. 348–358. doi:10.37531/yume.vvix.553.
- Dr. Oscarius Y. A. Wijaya, M.H.M.M.C.L.L. (2021) *STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING: Upaya Meningkatkan Citra dan Keputusan Konsumen Menabung di Bank BRI Surabaya*. Penerbit Lakeisha. Available at: <https://books.google.co.id/books?id=o6AqEAAAQBAJ>.
- Fadilla, R. *et al.* (2020) *Data analytics: peningkatan performa algoritma rekomendasi collaborative filtering menggunakan K-means clustering*. Kreatif.
- Feng, Z., & Chen, M. (2022). Platformance-Based Cross-Border Import Retail E-Commerce Service Quality Evaluation Using an Artificial Neural Network Analysis. *Journal of Global Information Management*, 17.
- Hanafiah, H. and Branding, C. (2022) ‘SERVQUAL SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP CORPORATE BRANDING PT . PROLAB MEDIKA KOTA SERANG’, 2(2), pp. 215–224.
- Haswan, F. (2018) ‘Perancangan Sistem Informasi Pendataan Penduduk Kelurahan Sungai Jering Berbasis Web Dengan Object Oriented Programming’, *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 1(2), pp. 92–100. doi:10.36378/jtos.v1i2.23.
- Janna, N.M. and Herianto (2021) ‘Artikel Statistik yang Benar’, *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)* [Preprint], (18210047).
- Kurniawan, T.A., Wisjhnuadji, T.W. and Riandono, F. (2019) ‘Implementasi

- Transaction Processing System Berbasis Web Dan Mobile’, *Jurnal Ilmiah Fakultas Teknik*, 1(1), pp. 43–49.
- Maramis, I.S.M., Mananeke, L. and Loindong, S.S.R. (2022) ‘Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Mediasi Oleh Kepercayaan Pelanggan Apotek Mercke’Lkolongan’, *Jurnal EMBA*, 10(1), pp. 39–48.
- Monoarfa, M.F. and R, D.A. (2022) ‘Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Informasi dan Budaya Laport di Lingkungan Ombudsman RI Dengan Metode SERVQUAL’, 2, pp. 114–131.
- Moon, Y., & Armstrong, D. J. (2022). Service quality factors affecting customer attitudes in online-to-offline commerce. *Information Systems and e-Business Management*.
- Prihatiningrum, A.A. and Zuraidah, E. (2022) ‘Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual’, *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), pp. 367–373. doi:10.47065/josh.v3i4.1653.
- Simatupang, R.Y. and Kurniawan, W.J. (2022) ‘MEASUREMENT OF SERVICE QUALITY USING THE SERVQUAL METHOD AT RESTAURANT SERBARASO’, 4(1), pp. 70–87.
- Subiyandani, Endang R. S;. (2022). *STATISTIK DAERAH PROVINSI LAMPUNG 2022*. Bandar Lampung: BPS Provinsi Lampung.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung CV Alfabeta.
- Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan, kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Tamara, Hamidah Darma, Julkifli, J. (2022) ‘Upaya Meningkatkan Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di SMA Negeri 1 Padang Tualang’, 11(1), pp. 17–21.
- Tech, J.K. (2021) ‘Jurnal KHARISMA Tech |’, (02), pp. 23–34.
- Tugiman, T., Herman, H. and Yudhana, A. (2022) ‘Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Model Utaut Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit’, *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 9(2), pp. 1621–1630. doi:10.35957/jatisi.v9i2.2227.
- Turban, E., & Volonino, L. (2012). *Information Technology for Management (8th Edition)*. Danvers, MA: John Wiley & Sons.

- Ulum, F., & Muchtar, R. (2018). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION WEBSITE START-UP KAOSYAY. *Jurnal TEKNO KOMPAK*, 68-72.
- Wibowo, A.R. *et al.* (2020) 'IMPLEMENTASI DATA MINING METODE ASOSIASI ALGORITMA FP-GROWTH PADA PERUSAHAAN RITEL', 10, pp. 200–212.
- Wijaya, M.H. and Rizani, N.C. (2022) 'Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Shopee Express Dengan Metode Servqual', *Presisi*, 24(1), pp. 41–50.
- Zuraidah, E. (2021) 'Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual', *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer*, 8(2), pp. 15–22. doi:10.30656/prosisko.v8i2.3702.