

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, F., & Ibda, H. (2021). *Desain Pendidikan dan Teknologi Pembelajaran Daring di Era Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0*. Semarang: Qahar Publisher.
- Akbar, R. I., Ganjar, P. D., & Riyanto, S. (2022). *Importance Performance Analysis Matrix Penerapan untuk Penilaian Situs Pembelajaran SIAkad dan LMS*. Makassar: PT. Nas Media Pustaka.
- Aksara, P. T. B. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara. Diambil dari <https://books.google.co.id/books?id=wY8fEAAAQBAJ>
- Arifin, M., & Ekayati, R. (2021). *E-Learning*. Medan: Umsu Press.
- Bachmid, S. (2023). *Dimensi Kualitas Layanan Di Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Balango, T. (2023). *Effects of Mobile Banking Service Quality on Customer Satisfaction*. Ethiopia: Bod Third Party Titles.
- Barusman, A. R. P. (2021). *Model Kepuasan Mahasiswa*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Bruhn, M. (2023). *Quality Management for Services: Handbook for Successful Quality Management. Principles- Concepts-Methods*. London: Springer.
- Cholid, N. (2021). *Pengembangan Multimedia Pembelajaran*. Semarang: CV. Presisi Cipta Media.
- Dahlan. (2023). *Kualitas Pelayanan Manajemen SDM dan Budaya Organisasi*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Deviana, D., Suyoto, S., Mahjudin, M., & Permana, F. A. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan Dengan Model Service Quality. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 4(1), 19–24.
- Diana, D. (2015). Penerapan Metode E-Servqual Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 17(1), 43–52.
- Diantama, S. (2023). Pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) dalam Dunia Pendidikan. *DEWANTECH: Jurnal Teknologi Pendidikan*, 1(1).
- Fatira, M., Ferawati, Darmayani, S., & Nendissa, S. J. (2021). *Pembelajaran Digital*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Fernandes, A. A. R., & Solimun. (2022). *Metode Analisis Data Penelitian: Pendekatan Regresi*. Malang: UB Press.
- Fitriana, S., Supriatna, A., Yahya, M., & Sulistian, E. (2022). *Manajemen Sistem Pembelajaran*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. In *Badan Penerbit Universitas Diponegoro* (9 ed.). semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Hengky, L. (2015). *Partial Least Square: Konsep, Metode, dan Aplikasi menggunakan program WarpPLS 5.0, Edisi ke-3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hartono, J. (2018). *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Haryono, C. G. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. Sukabumi: CV. Jejak Publisher.
- Hasanah, H. (2018). *Media Pembelajaran*. Jakarta: Pustaka Abadi.
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method)*. Kuningan: Hidayatul Quran.
- Herwinskyah, Purnomo, W. A., Istiono, W., Mailangkay, A., & Melani, R. I. (2023). *E-Learning*. Jakarta: Get Press Indonesia.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Indriati, E. (2023). *Menulis Karya Ilmiah: Artikel, Skripsi, Tesis, Dan Disertasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Iskandar, A., Winata, W., & Kurdi, M. S. (2023). *Peran Teknologi Dalam Dunia Pendidikan*. Makassar: Yayasan Cendekiawan Inovasi Digital Indonesia.
- Ismail, M. I. (2020). *Teknologi Pembelajaran Sebagai Media Pembelajaran*. Makassar: Cendekia Publisher.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Anak Hebat Indonesia. Diambil dari <https://books.google.co.id/books?id=yz8KEAAQBAJ>
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Principles of Marketing, Edisi Ke-15*. New York: Pearson.
- Kurniawan, A., Herman, & Siduppa, B. R. M. (2023). *Aplikasi Pembelajaran Digital*. Medan: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Kusumawati, A. (2018). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Pendidikan Tinggi*. Malang: UB Press.
- Lestyaningrum, I. K. M., Trisiana, A., Safitri, D. A., & Supriyanti. (2022). *Pendidikan Global Berbasis Teknologi Digital di Era Milenial*. Surakarta: Unisri Press.
- Maharani, A. A. S., Swastika, I. P. A., & Astawa, N. L. P. N. S. P. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik (E-SERVQUAL): Berfokus pada Website ZuBlu. *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, 12(1), 87.
- Miftah, M. (2022). *Pengembangan Model E-Learning: Studi Analisis Kebutuhan & Uji Kelayakan*. Bandung: Feniks Muda Sejahtera.
- Mu'ah, & Masram. (2021). *Loyalitas Pelanggan: Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Mudjanarko, S. W., Sulastri, D., & Wahyuni, A. (2020). *Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Nababan, B. O., Sari, Y. D., Mujito, Subagyo, W. H., & Muhlis. (2023). *Manajemen*

Pelayanan Publik dan Bisnis. Yogyakarta: Selat Media Patners.

- Nadirah, Pramana, A. D. R., & Zari, N. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mix Method (Mengelola Penelitian Dengan Mendeley dan Nvivo)*. Pasaman Barat: CV. Azka Pustaka.
- Nasution, Dzukron Hamidan Rachmawati, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan First Media Di Indonesia (Study Kasus Layanan Triple Play Di Pulau Jawa). *eProceedings of Management*, 4(3).
- Nurrohmah, U., Prasiwi, S. E., Qur'ani, R. D., Kova, T. B., & Setyawan, R. (2023). Analisis Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Salah Satu Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta). *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(1), 114–129.
- Pratama, B. I., Anggraini, C., Pratama, M. R., Illahi, A. K., & Ari, D. P. S. (2021). *Metode Analisis Isi*. Malang: UNISMA Press.
- Prawiradilaga, D. S. (2016). *Mozaik Teknologi Pendidikan E-Learning*. Jakarta: Kencana.
- Pustikayasa, I. M., Permana, I., & Kadir, F. (2023). *Tranformasi Pendidikan: Panduan Praktis Teknologi di Ruang Belajar*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Putri, S. F. A., & Marlina, N. (2021). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Konsumen. *Forum Ekonomi*, 23(3), 463–474.
- Ramadhani, R., & Bina, N. S. (2021). *Statistika Penelitian Pendidikan: Analisis Perhitungan Matematis dan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Ramadhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Reza, M. H. (2020). *Pelayanan dalam Dunia Perguruan Tinggi (Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas)*. Batu: Literasi Nusantara.
- Riyanto, S., & Putera, A. R. (2022). *Metode Riset Penelitian Kesehatan & Sains*. Yogyakarta: Deepublish.
- Romadon, T., & Mukti Ali, M. (2021). the Effect of Product Quality and Service Quality on E-Learning System User Satisfaction At Mercu Buana University. *Science Journal*, 19(1), 11–24.
- Rozzyanti, T. (2019). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Tenaga Pemasaran Dengan Metode SERVQUAL di PT. KLS*.
- Rufiyanto, A., Rochcham, M., & Rohman, A. (2020). *Penerapan Algoritma C4.5 Untuk Prediksi Kepuasan Mahasiswa Tahun 2020*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rusli, M., Hermawan, D., & Supuwingsih, N. N. (2020). *Memahami E-learning Konsep, Teknologi, dan Arah Perkembangan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Salim, & Haidir. (2019). *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan, dan Jenis*. Jakarta: Kencana.
- Santi, I. H. (2020). *Analisa Perancangan Sistem*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Jakarta: Penerbit Qiara Media.
- Sentia, T., Mustafia, M., & Zuraidah, E. (2022). *Analisa Kualitas Layanan Pada E-*

- learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2(3), 100–108. doi: 10.47065/jimat.v2i3.167
- Setiawan, A., Ikatrinasari, Z. F., & Prabowo, H. A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Metode Eduqual dan Importance Performance Analysis. *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 10(2), 1–9.
- Silalahi, U. (2019). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryanto. (2020). *Pengaruh Penerapan Technology-Based Self-Service Terhadap Kepuasan Siswa*. Magelang: Pustaka Rumah Cinta.
- Sutisna, & Susan, M. (2022). *Perilaku Konsumen Sebagai Dasar Untuk Merancang Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tersiana, A. (2018). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Tukiran, M. (2022). *Total Quality Management untuk Organisasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Kanisius.
- Usman, H., Usman, H., & Akbar, P. S. (2020). *Pengantar Statistika Edisi 3*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Verawati, U. J., Alifa, Y. D. N., Millah, Z., & Nissa, Z. K. (2023). Implementasi Pembelajaran E-Learning Sebagai Transformasi Pendidikan di Era Digital. *Social Science Academic*, 1(2).
- Wardhani, S. A. K. (2018). Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Terpadu (Sister) Universitas Jember Menggunakan Kombinasi Metode Servqual Dan Webqual Berdasarkan Perspektif Mahasiswa. In *Digital Repository Universitas Jember*.
- Wibisono, D. (2018). Metode ServQual dan QFD. *Sosio e-Kons*, 10(1), 57–74.
- Wibisono, H. A., Rangkuti, A. A., & Sukmawati, F. (2023). *Pengantar Teknologi Pendidikan*. Sukoharjo: Pradina Pustaka.
- Yucha, N., & Ekasari, R. (2023). *Manajemen Kualitas*. Malang: AE Publishing.
- Zafri, H. H. (2023). *Metode Penelitian Pendidikan*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Zainuri, A., Aquami, & Dewi, R. (2022). *Teknologi Pendidikan*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Zakariah, M. A., & Afriani, V. (2021). *Analisis Statistik Dengan SPSS Untuk Penelitian Kuantitatif*. Malang: Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah.