

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. I. Akuntansi, “Jurnal ilmiah akuntansi, manajemen & ekonomi islam (jam-ekis) volume 4, no.1, januari 2021,” vol. 4, no. 1, pp. 300–314, 2021.
- [2] N. K. Widiani and G. P. A. J. Susila, “Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kartu xl axiata pada mahasiswa fakultas ekonomi universitas pendidikan ganessa,” vol. 4, no. 1, pp. 92–100, 2022.
- [3] E. D. E. P. Aplikasi, “Pengaruh E-Service Quality Aplikasi Myxl Terhadap,” pp. 595–606, 2021, doi: 10.36407/jmsab.v4i2.593.
- [4] I. Bagus, N. Udayana, and A. Lukitaningsih, “Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan,” vol. 19, no. 02, pp. 226–233, 2022.
- [5] P. Kualitas, L. Internet, T. Kepuasan, P. Pada, P. T. Telkom, and I. Surabaya, “Pengaruh kualitas layanan internet terhadap kepuasan pelanggan pada pt. telkom indonesia surabaya,” vol. 10, no. 1, pp. 45–48, 2025.
- [6] M. R. Ramadhan, I. D. Septianto, and S. Sandiwarno, “Penerapan Metode Service Quality (ServQual) dan Simple Additive Weighting (SAW) untuk Menentukan Pengambilan Keputusan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Restoran Ayam Geprek),” vol. 01, 2024.
- [7] I. P. A. Prayudha, M. Sudarma, I. Bagus, and A. Swamardika, “Review Literatur Tentang Analisis Kepuasan Layanan dengan Pendekatan Servqual dan IPA,” vol. 20, no. 2, 2021.
- [8] W. M. Subchan and M. T. Safirin, “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Ruangguru dengan E- Servqual dan Net Promoter Score (NPS),” vol. 22, no. 2, pp. 125–134, 2025.
- [9] I. Technology and C. Science, “ANALYSIS OF CONSUMER LOYALTY LEVEL TOWARDS ECOMMERCE SHOPEE,” vol. 8, 2025.
- [10] A. Info, “THE APPLICATION OF THE NET PROMOTER SCORE (NPS) METHOD IN MEASURING CUSTOMER SATISFACTION IN THE RETAIL INDUSTRY IN MEDAN,” vol. 12, no. 04, pp. 1556–1561, 2023.
- [11] S. Santosa, A. Putra, S. Rachmat, and T. Yuli, “VARIABEL INTERVENING STUDI KASUS PADA POSPAY LOKET KANTOR POS,” vol. 14, no. September, 2024.
- [12] J. S. Informasi and U. Tarumanagara, “PERANCANGAN DASHBOARD UNTUK VISUALISASI DATA PENJUALAN PT . KZP”.
- [13] D. S. Ngoata, J. J. Sambilla, and G. C. Nwiyoh, “Data : Journal of Information Systems and Management Satisfaction : Evidence from Logistics Companies in Cameroon,” no. 4, pp. 193–211, 2024.
- [14] I. Sani, T. A. Karnawati, and W. D. Ruspitasari, “The Impact of Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction of PT Multicom Persada International Jakarta,” vol. 5, no. 3, pp. 475–485, 2024.
- [15] B. S. Silalahi and F. J. Kaunang, “Analisis Service Quality pada Aplikasi DANA berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan di Daerah Bandung Barat

- Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano Analysis of Service Quality on DANA based on customer point of view in Bandung area using Servqual Method and Kano Model,” pp. 121–133.
- [16] I. A. Wijaya, A. Suyatno, and E. D. Rahmawati, “Tingkat Loyalitas Pelanggan Terhadap Matahari Department Store Solo Square Oleh Kualitas Pelayanan Melalui Net Promoter Score (NPS),” vol. I, no. September, pp. 105–115, 2024.
 - [17] U. M. Bengkulu, “PERANCANGAN SISTEM DASHBOARD MONITORING DATA PELANGGAN PERUSAHAAN AIR MINUM DAERAH (PERUMDA) TIRTA HIDAYAH KOTA BENGKULU BERBASIS WEBSITE,” vol. 1, pp. 176–182, 2022.
 - [18] M. Najwan, R. Allana, and N. Hidayati, “Pengaruh Kualitas Layanan Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna XL di Kota Banjarmasin (Studi Pada Pengguna Paket Data Internet),” vol. 1, no. 2, pp. 15–23, 2021.
 - [19] H. Prayoga and K. Yuliantari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Jasa Layanan Internet,” vol. 4, no. 1, pp. 134–142, 2023, doi: 10.47065/jtear.v4i1.846.
 - [20] R. S. Y. Diotiharta, A. Muktiyanto, and I. M. Muhtahid, “Pengaruh Kualitas Layanan , Citra Merek Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Internet PT . Telkomsel di Kota Bengkulu,” vol. 11, no. 1, pp. 401–414, 2023.
 - [21] T. Industri and S. Informasi, “Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Dengan Metode Servqual Pada PT . Sinergi Adhikarya Semesta,” vol. 5, no. 1, pp. 45–51, 2024.
 - [22] P. Syari, P. Karti, and T. Di, “Jurnal Ekonomika,” vol. 14, no. 01, 2025.
 - [23] Y. Ashari, H. Supendar, and R. Fahlapu, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi My XL dengan Metode Technology Acceptance Model,” vol. 2, pp. 80–87, 2024.