

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, A., Saputro, D. I., & Imanda, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Berbasis Web. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(1), 1–10.
- Alsabawy, M., Al-Somali, S., & Al-Shourbaji, A. (2016). The Impact of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and Perceived Value on the Adoption of E-Government Services: An Empirical Study in the Kingdom of Bahrain. *Journal of King Saud University-Computer Sciences*, 29(2), 242–251.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 123–134.
- Aritonang, E. W. (2005). *Manajemen Mutu Pendidikan Tinggi: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ariyanto, R., & Kholidah, R. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan pada Aplikasi OVO. *Jurnal Sistem Informasi*, 15(1), 1–10.
- Budianto, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Sederhana Cabang Mangga Dua Square. *Urnal Manajemen Dan Kewirausahaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 16(2), 117–128.
- Daryanto, D., & Setyobudi, I. (2019). *Konsumen dan Pelayanan Prima*.
- DeLone, M. R., & McLean, E. R. (2003). Measuring User-IS Satisfaction: What We Know And What We Need To Know. *MIS Quarterly*, 27(4), 369–390.
- Dominici, F., & Palumbo, E. (2013). E-learning and lifelong learning: A model to support lifelong learners in higher education. *Journal of E-Learning and Knowledge Society*, 3(1), 43–56.
- Erna. (2023). *Apa itu SEVIMA? Profil dan Sejarah Edtech yang Sudah 2 Dekade Merevolusi Pendidikan Tinggi Indonesia*. Sevima.Com. <https://sevima.com/apa-itu-sevima-profil-dan-sejarah-edtech-yang-sudah-2-dekade-merevolusi-pendidikan-tinggi>

indonesia/

- Fadhol. (2022). *SEVIMA EdLink: Inovasi Pembelajaran era Revolusi Industri 4.0*. Sevima.Com. <https://sevima.com/sevima-edlink-inovasi-pembelajaran-era-revolusi-industri-4-0/>
- Fata, F., & Sudiarso, I. W. (2015). Analisis Kualitas Layanan E-Learning Berbasis Web Pada STKIP Yogyakarta Menggunakan Model SERVQUAL. *Jurnal Sistem Informasi*, 10(2), 147–156.
- Firmansyah, I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Angkringan Murah Meriah Di Jogja. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 32(1), 1–10.
- Fitriana, R. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Buku Gramedia Mataram Mall. *Jurnal Manajemen Universitas Mataram*, 13(2), 189–202.
- Ginantra, R., Setyawan, I., & Rahayu, W. (2020). Pembangunan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Menggunakan Framework CodeIgniter. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi Universitas Lampung*, 10(2), 126–134.
- Gronroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service and Relationship Marketing*.
- Hamdani, A., & Haikal, M. (2018). Analisis Kualitas Layanan E-Government Berdasarkan Model SERVQUAL. *Jurnal Sistem Informasi*, 13(2), 17–26.
- Harianja, M. W., Sudiarso, I. W., & Febrianti, D. (2015). Analisis Kualitas Layanan E-Learning Berbasis Web Pada STKIP Yogyakarta Menggunakan Model SERVQUAL. *Jurnal Sistem Informasi*, 10(2), 147–156.
- Haryanto, A. T. (2024). *Jumlah Pengguna Internet Indonesia 2024 Meningkat, Tapi...* Detik.Com. <https://inet.detik.com/cyberlife/d-7171699/jumlah-pengguna-internet-indonesia-2024-meningkat-tapi>
- Hutami, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Penjualan Online Toko XYZ Di Kota Medan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 24(2), 315–324.
- Hutasoit, M. M. (2011). Pengembangan Model Kualitas Layanan Berbasis SERVQUAL

- Pada Industri Perbankan Di Kota Medan. *Jurnal Administrasi Dan Bisnis*, 25(2), 245–260.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 1999 Tentang Pendidikan Tinggi, 19 1649 (1999).
- Irawan, H. (2002). *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jesus, P. C. T., & Silva, M. A. (2011). The Importance-Performance Analysis In The Service Sector: A Review Of Its Use And Effectiveness. *Journal of Service Management*, 22(4), 440–458.
- Juran, J. M. (1988). *Quality into the Marketplace*.
- Kinanti, N., Putri, A., & Dwi, A. (2021). Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(2), 78–84.
- Kitcharoen, K. (2004). The Importance-Performance Analysis of service quality in administrative departments of private universities in Thailand. *ABAC Journal*, 24(3), 20–46. <http://www.assumptionjournal.au.edu/index.php/abacjournal/article/view/623>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). Principles of Marketing. In *Pearson Education*.
- Linarwati, S., Setyobudi, S., & Mulyono, B. (2016). Efektivitas Penerapan Model Pembelajaran Problem Based Learning (PBL) Pada Mata Pelajaran Biologi Di SMA Negeri 1 Kalibaru Banyumas. *Jurnal Pendidikan Biologi*, 17(3), 232–238.
- Maiyanti, N. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Berbasis Web. *Jurnal Sistem Informasi*, 12(2), 37–46.
- Masinambow, R. A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Modern XYZ Cabang Manado. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 24(1), 71–80.
- Permana, I., Syarif, I., & Achmad, I. (2012). *Layanan Perpustakaan via Mobile Data*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Petter, S., & McLean, E. R. (2009). Measuring MIS Success: Models And Dimensions.

Journal of Management Information Systems, 25(2), 236–267.

- Riyanto, E., & Hatmawan, H. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi dan Faktor Individu Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Berbasis Web. *Jurnal Sistem Informasi*, 15(1), 11–20.
- Rizaty, M. A. (2024). *APJII: Data Jumlah Pengguna Internet di Indonesia hingga 2024*. Dataindonesia.Id. <https://dataindonesia.id/internet/detail/apjii-data-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-hingga-2024>
- Sallis, E. (2012). Total Quality Management in education. In *Stylus Publishing Inc* (Edisi 3). Stylus Publishing Inc. https://doi.org/10.4324/9780203423660_chapter_5
- Santi, S., & Sudiasmo, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Keterlibatan Pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Layanan E-Commerce. *Urnal Manajemen Dan Kewirausahaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 24(1), 43–56.
- Sari, D. F., Handayani, E., & Yulianti, N. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik. *Urnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi Universitas Lampung*, 10(2), 55–64.
- Sentosa, P. P., Astuti, N. M. E. O., & Cahaya, I. M. E. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Servqual. *Media Edukasi*, 3(2), 85–96. <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jmk/article/view/1033/929>
- Sinnun, A. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA dan CSI. *Jurnal Informatika*, 4(1), 146–154.
- Sugiyono, D. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Alfabeta: Bandung.
- Zeithmal, V. A., & Bitner, M. . (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. *United States of America: Irwin McGaw-Hill*.