

DAFTAR PUSTAKA

- A'yuni, S. G., & Chusumastuti, D. (2021). Pengaruh User Interface Aplikasi Shopee terhadap Minat Beli Masyarakat The Effect of User Interface of Shopee Application to People ' s Buying Interest. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi Dan Komunikasi Manajemen Informasi Dan Komunikasi*, 5(1), 49–58.
- Abdullah, N. N., & Nasionalita, K. (2018). PENGARUH SOSIALISASI TERHADAP PENGETAHUAN PELAJAR MENGENAI HOAX (Studi Pada Program Diseminasi Informasi Melalui Media Jukrak Di SMKN 1 Pangandaran). *CHANNEL: Jurnal Komunikasi*, 6(1), 120. <https://doi.org/10.12928/channel.v6i1.10217>
- Abdullah, P. P., Rahmawati, R., Sensuse, D. I., Lusa, S., Arief, A., & Adi, P. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Aplikasi Pendaftaran Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara Menggunakan Model E-GovQual Berdasarkan Perspektif Pengguna. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(6), 1297. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2022956130>
- Abrilia, N. D., & Tri, S. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 8(3), 1006–1012. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jptn.v8n3.p1006-1012>
- Adam, S. I., Moedjahedy, J. H., & Lengkong, O. (2020). Pengembangan IT Helpdesk Ticketing Sistem Berbasis Web di Universitas Klabat. *CogITO Smart Journal*, 6(2), 217–228. <https://doi.org/10.31154/cogito.v6i2.273.217->

Alfani, M. H. (2018). Analisis Pengaruh Quality of Work Life (Qwl) Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Bank Bri Syariah Cabang Pekanbaru. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 1(1), 1–13.
[https://doi.org/10.25299/jtb.2018.vol1\(1\).2039](https://doi.org/10.25299/jtb.2018.vol1(1).2039)

Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik , Sumber Dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150.

Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52.
<https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>

Ambarwati, R., Aidinil Zetra, & Syahrizal. (2023). Efektivitas Sosialisasi Pemilu 2019 KPU Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Niara*, 15(3), 571–580.
<https://doi.org/10.31849/niara.v15i3.9280>

Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak.

Basiroh, B., Asmarajati, D., & Fatmafury, W. (2020). Pengaruh User Interface Toko Online Terhadap Kenyamanan Pengguna Studi Kasus Pada E – Commerce Wonosobo Mall. *Device*, 10(1), 33–37.
<https://doi.org/10.32699/device.v10i1.1484>

Burhanudin, J., Noviana, A., & Juliawati, P. (2021). Pengukuran Kualitas

- Layanan Pendidikan Vokasi Swasta Pasca Pandemi Covid-19. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(2), 100–105.
<https://doi.org/https://doi.org/10.38204/atrabis.v7i2.651>
- Cahyono, A. D. (2020). STUDI KEPUSTAKAAN MENGENAI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALANDI RUMAH SAKIT. *Jurnal Ilmiah Pamenang - JIP*, 2(2), 1–6.
<https://doi.org/https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58>
- Chatarina, L., & Rehatalanit, Y. L. R. (2023). PERANCANGAN SISTEM HELPDESK DENGAN METODE KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM (STUDI KASUS PADA PT. XYZ). *JSI (Jurnal Sistem Informasi)*, 10(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.35968/jsi.v10i1.997>
- Damayanti, D. D. (2021). Kerangka Konseptual Kualitas Layanan Elektronik Dan Perilaku Konsumen Melalui Customer Perceived Value. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(2), 963–970. <https://doi.org/10.22437/jssh.v5i2.16474>
- Fadhallah, R. A. (2020). *Wawancara*. UNJ Press.
- Fadli, R., Seta, A. B., Ilham, N., Nurcahayati, S., & Mulyani, S. (2020). Pelatihan Manajemen Waktu dalam Mewujudkan Produktivitas Kerja pada Tenaga Kesehatan RSUD Bhakti Asih. *BAKTIMAS: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(2), 100–103. <https://doi.org/10.32672/btm.v2i2.2132>
- Faradiba, S., Muchsin, S., & Hayat. (2021). Efektifitas kinerja pelayanan sensus penduduk berbasis online di badan pusat statistik Kota Malang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1), 277–286.
- Farhani, A., & Adnan, M. F. (2021). Efektivitas Pelayanan Dokumen

- Kependudukan Melalui Sistem Paduko. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5(1), 66. <https://doi.org/10.24036/jess.v5i1.300>
- Faroh, W. N. (2017). Analisa Pengaruh Harga, Promosi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Journal Ilmiah Prodi Manajemen*, 4(2), 3–24. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32493/jk.v4i2.y2017.p%25p>
- Firmansyah, I. R. (2020). Efektivitas Pelayanan Kunjungan Berbasis Online Di Rumah Tahanan Negara Kelas I Cipinang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 103.
- Flick, U. (2022). *The SAGE Handbook of Qualitative Research Design*. SAGE Publications Ltd.
- Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 27–38. <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>
- Hayani, N., & Alsukri, S. (2021). Dimensi E-Servqual dan Dampaknya Terhadap E-Satisfaction Layanan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 679–686. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2275>
- Herman, M., Normajatun, N., & Rahmita, D. (2019). Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.31602/as.v3i1.1722>
- Isnaeni, D. (2019). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Politeknik LP3I Bandung Dhany. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis (e-*

Journal), 4(1), 10–23.

<https://doi.org/https://doi.org/10.38204/atrabis.v4i1.292>

Kurnianingsih, H., & Maharani, T. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Di Jawa Tengah. *AKUNTOTEKNOLOGI: JURNAL ILMIA AKUNTANSI DAN TEKNOLOGI*, 12(1).

<https://doi.org/10.31294/jeco.v4i2.7934>

Kutsiyyah. (2021). Analisis Fenomena Pembelajaran Daring Pada Masa Pandemi (Harapan Menuju Blended Learning). *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(4), 1460–1469. <https://edukatif.org/index.php/edukatif/article/view/580>

Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39. p-ISSN 2549-7332 %7C e-ISSN 2614-1167%0D

Lengkey, G. R., Mandey, S. L., & Soepono, D. (2022). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Pelanggan PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon. *Jurnal EMBA*, 4(5), 62–71.

<https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43763>

Megasari, E. (2020). Analisis Manajemen Waktu Aparatur Sipil Negara Di Beberapa Instansi Pemerintah Provinsi Riau. *Diklat Review: Jurnal Manajemen Pendidikan* ..., 4(1).

<https://www.ejournal.kompetif.com/index.php/diklatreview/article/view/469>

%0Ahttps://www.ejournal.kompetif.com/index.php/diklatreview/article/dow

nload/469/386

MERCAN, M., KHOSHATRIA, T., MATIN, A., & SAYFULLIN, S. (2020). The Impact of e-services Quality on Consumer Satisfaction: Empirical Study of Georgian HEI. *Journal of Business*, 9(2), 15–27. <https://doi.org/10.31578/.v9i2.175>

Monikasari, F., Sugiyanti, S., & Kartinah, K. (2021). Profil Pemahaman Konsep Siswa dalam Pemecahan Masalah Matematika Menurut Tahapan Polya Ditinjau dari Perbedaan Jenis Kelamin. *Imajiner: Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 3(5), 411–417. <https://doi.org/10.26877/imajiner.v3i5.7805>

Nur'aini, R. D. (2020). Penerapan Metode Studi Kasus Yin Dalam Penelitian Arsitektur Dan Perilaku. *INERSIA: LNformasi Dan Ekspose Hasil Riset Teknik Sipil Dan Arsitektur*, 16(1), 92–104. <https://doi.org/10.21831/inersia.v16i1.31319>

Nurmanah, I., & Nugroho, E. S. (2021). Pengaruh Kepercayaan (Trust) Dan Kualitas Pelayanan Online (E-Service Quality) Terhadap Keputusan Pembelian Online Shop Bukalapak. *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 11. <https://doi.org/10.31602/atd.v5i1.3384>

Phonna, Z., Fatmayanti, & Santuri, D. (2022). Analisis Manfaat Pelayanan Hai-cso Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Meulaboh. *Jurnal Sains Riset (JSR)*, 12(2), 2022.

Pradana, H. A., Helmud, E., & Romadiana, P. (2021). Evaluasi Kesuksesan Implementasi SLA Pada Mobile PLIK Bangka Belitung. *JATISI (Jurnal*

Teknik Informatika Dan Sistem Informasi), 8(1), 152–162.

<https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i1.774>

Prayanthi, I., Lompoliu, E., & Langkedeng, R. D. (2020). THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY AND PERCEIVED USEFULNESS ON ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM USER SATISFACTION. *Klabat Accounting Review*, 1(2).

<https://doi.org/https://doi.org/10.31154/kar.v1i2.475.1-11>

Prayuda, D. K., Rahman, A., Rizky, G. N., & Rifqi, A. M. (2020). Kualitas Perizinan Berbasis Open Single Submission Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. *JPBM (Journal of Policy & Bureaucracy Management)*, 1(1), 34–44.

Putra, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Bidang Perasuransian PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 1–16.

Rachmawati, A. (2020). Aplikasi Help Desk Dalam Peran Layanan Service-Desk Pada PT SHS. *JURNAL KEWIRAUSAHAAN, AKUNTANSI DAN MANAJEMEN TRI BISNIS*, 2(1), 43–53.

Rahadian, A. H., Vikaliana, R., & Saputra, M. (2019). Substansi Perubahan Sistem Pemilu Dan Implikasinya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Pemilihan Umum Serta RKPD Tahun 2018 Sesuai Permendagri Nomor 32 Tahun 2017 (Pendampingan Bimbingan Teknis Nasional Anggota DPRD Kota Sungai Penuh). *Jurnal Komunitas : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 32–37.

<https://doi.org/10.31334/jks.v2i1.290>

Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) Di DPMPTSP Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik*, 9(2), 5018–5032.

Riesta, A. M., Pribadi, M. J., Prasetyo, C. L., Tenggoro, B. W., Nadhiroh, B., & Suryanto, T. L. M. (2021). Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-Govqual Dan Ipa. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Robotika*, 3(2), 1–8.
<https://doi.org/10.33005/jifti.v3i2.57>

Rofiudin, M., Shabry, M., & Juniarsa, N. (2022). PENGARUH HARGA DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN TOKOPEDIA PASCA COVID 19 DI MALANG RAYA. *INSPIRASI*, 19(2), 721–730.

S Baharuddin, N., & Mohamad Rosman, M. R. (2020). Factors affecting the usage of Library e-services in the aftermath of COVID-19 Pandemic. *Academic Journal of Business and Social Sciences (AJoBSS)*, 4(1), 1–14.
<https://myjms.mohe.gov.my/index.php/AJoBSS/article/view/11689%0Ahttps://myjms.mohe.gov.my/index.php/AJoBSS/article/download/11689/5643>

Salameh, A. A., Al Mamun, A., Hayat, N., & Ali, M. H. (2022). Modelling the significance of website quality and online reviews to predict the intention and usage of online hotel booking platforms. *Heliyon*, 8(9), e10735.
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e10735>

Santosa, A. T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Store

Atmosphere, Dan E-Wom Terhadap Proses Keputusan Pembelian (Survei Terhadap Konsumen Zenbu-House of Mozaru Paris Van Java, Bandung). *Jurnal Manajemen Maranatha*, 18(2), 148–158. <https://doi.org/10.28932/jmm.v18i2.1613>

Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 70–77. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2276/2029>

Sugiyanto, E. K., & Kurniasari, F. (2020). DIMENSI KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112–125. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5372>

Supono, S. (2020). Model Penilaian Kapabilitas Proses Layanan Service Level Agreement (SLA) Pada Cloud Computing. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 6(1), 62–71. <https://doi.org/10.34128/jsi.v6i1.209>

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>

Tan, S. S., & Indrasti, R. (2018). Efektivitas Bimbingan Teknis Dalam Pengembangan Perbenihan Hortikultura Di Jawa Barat. *Jurnal Pengkajian Dan Pengembangan Teknologi Pertanian*, 21(3), 245–257. <http://124.81.126.59/handle/123456789/8111>

Ula, I. I., & Suhariadi, F. (2019). Peran Manajemen Waktu dan Leader-Member

- Exchange terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil. *Jurnal Psikologi Teori Dan Terapan*, 9(2), 135. <https://doi.org/10.26740/jptt.v9n2.p135-147>
- Umar, L. M., & Nursalim, M. (2020). Studi Kepustakaan Tentang Dampak Wabah Covid-19 Terhadap Kegiatan Belajar Mengajar Pada Siswa Sekolah Dasar. *Jurnal BK UNESA*, 11(4), 599–609.
- Warif, M. (2019). Strategi Guru Kelas dalam Menghadapi Peserta Didik yang Malas Belajar Class Teacher Strategy in Facing Lazy Students Learn. *Jurnal Tarbawi*, 4(1), 38–55. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/tarbawi/article/download/2130/1702>
- Wilinny, W., Halim, C., Sutarno, S., Nugroho, N., & Hutabarat, F. A. M. (2019). Analisis Komunikasi Di PT. Asuransi Buana Independent Medan. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 3(1), 1–6.
- Winanda, N. F., Salasiah, S., & Jamiah, J. (2021). Efektivitas Pelayanan Help Desk Izin Usaha Online Single Submission (OSS). *PREDIKSI: Jurnal Administrasi Dan Kebijakan*, 20(3), 308. <https://doi.org/10.31293/pd.v2i3.6127>
- Yuhana, A. N., & Aminy, F. A. (2019). Optimalisasi Peran Guru Pendidikan Agama Islam Sebagai Konselor dalam Mengatasi Masalah Belajar Siswa. *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 7(1), 79. <https://doi.org/10.36667/jppi.v7i1.357>
- Zahra, N., Safitri, K. A., Yudhaninglog, T., & Ferezagia, debrina vita. (2023). ANALISIS KEPATUHAN DIVISI UNDERWRITING PT XYZ KEPADA SERVICE LEVEL AGREEMENT PENUTUPAN ASURANSI PRODUK

MANAGED CARE 2020 - 2022. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan (JABT)*, 5(2).

Zakiah, F. (2021). Kinerja Layanan Helpdesk Mendukung Peminjaman Melalui Aplikasi Booking Book di Era New Normal: Studi Kasus Pada UPT Perpustakaan Universitas Syiah Kuala. *Jurnal IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia)*, 6(2), 415–428.

