

DAFTAR PUSTAKA

- Abrori, U., & Kisnu Darmawan, A. (2023). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Health Covid19 Satusehat: Eucs Dan Mobile Service Quality (M-S-Qual). *JINTEKS*, 5(4), 558–565.
- Agung. (2024, March 25). Pengertian VIF dan Cara Menghitungnya. PojokStatistik.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–31.
- Andini, D., & Utamajaya, J. N. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI. *Media Online*, 3(4), 330–337. <https://djournals.com/klik>
- Arsulla, Syahrani, M., Firdaus, & Risnita. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan InformanKunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.
- Ayudia Kamila, K., Muhammad, K., & Asyari, H. (2013). *Service Quality Analysis Of Tokopedia And Shopee Mobile Commerce Applications Using Mobile Service Quality (M-S-QUAL) And Importance Performance Analysis (IPA) Methods. Journal of Industrial and Mechanical Engineering*, 1(1), 15–24.
- Chaniago, D., & Akbar, M. (2020). Analisis Kemampuan Pengguna Dalam Menggunakan E-Commerce Shopee Dengan Metode Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Nasional Ilmu Komputer*, 2(2), 2746–1343.
- Daniati, S. E., Octaria, H., Rinaldi Amarta, M., Aprianto, R., Hang, U., Pekanbaru, T., & Id, H. A. (2022). Evaluation of SIMRS Implementation Using EUCS (End User Computing Satisfaction) Method in Medical Record Installation Of Petala Bumi Hospital, Riau Province In 2021. *Community Engagement & Emergence Journal*, 3(2), 207–212.
- Dewi, A. (2021, March 4). Ini Alasan Masyarakat Pilih KAI sebagai Sarana Transportasi. <https://lifestyle.bisnis.com/read/20210324/361/1372196/ini-alasan-masyarakat-pilih-kai-sebagai-sarana-transportasi>
- Farisi, M. N., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Aplikasi Performance Simanis dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2(3), 109–121. <https://doi.org/10.47065/jimat.v2i3.169>
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Sistem Informasi*, 1.
- Glejser, H. (1969). A New Test for Heteroskedasticity. *Journal of the American Statistical Association*, 64(325), 316–323.
- Herman, Tugiman, & Yudhana, A. (2022). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Model Utaut Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit.

- Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 58–64. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>
- Irawati, T., Rimawati, E., & Pramesti, N. A. (2020). Penggunaan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Analisis Sistem Informasi Alista (Application Of Logistic And Supply Telkom Akses). *Is The Best Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise This Is Link for OJS Us*, 4(2), 106–120. <https://doi.org/10.34010/aisthebest.v4i02.2257>
- Jusuf, D. I. (2021). Perilaku Konsumen di Masa Bisnis *Online*. Penerbit Andi.
- Kurniawan, I. (2020, May 1). *End User Computing Satisfaction*. BINUS University. <https://sis.binus.ac.id/2020/05/01/end-user-computing-satisfaction/>
- Lubis, S. N., Fauzia, L., & Utami, D. (2020). CSI (Customer Satisfaction Index) and IPA (Importance Performance Analysis) of Mandheling Coffee in Medan. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 454(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/454/1/012007>
- Maarif, D. (2023, August 15). Faktor-faktor Apa Saja Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan. Tirto.Id. <https://tirto.id/faktor-faktor-apa-saja-yang-memengaruhi-kepuasan-pelanggan-gN4w>
- Mahardhika, L. (2023, August 10). Tingkatkan Layanan Penumpang, KAI Luncurkan Aplikasi Access by KAI. <https://Ekonomi.Bisnis.Com/Read/20230810/98/1683825/Tingkatkan-Layanan-Penumpang-Kai-Luncurkan-Aplikasi-Access-by-Kai>
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda [Canarium Indicum L. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Natalia. (2024, June 4). Customer Satisfaction: Faktor, Manfaat, Tujuan, Caranya. Accurate.Id. <https://accurate.id/bisnis-ukm/customer-satisfaction-adalah/>
- Naurah, N. (2022, August 3). Survei Goodstats: Kereta Api Jadi Transportasi Massal Paling Banyak Digemari Untuk Liburan. <https://Goodstats.Id/Article/Survei-Goodstats-Kai-Jadi-Transportasi-Massal-Paling-Banyak-Digemari-Untuk-Perjalanan-Liburan-2022-Vx1lK>
- Nayaka, B., Rebecca, A., & Prabowo, A. D. (2020). Faktor yang Mempengaruhi Niat Membeli pada Aplikasi Pemesanan Tiket Pesawat dan Kamar Hotel. *Jurnal Pendidikan Kewirausahaan Indonesia*, 3, 81–92.

- Nurlina, Milasari, & Indah, D. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa. *JURNALSAMUDRAEKONOMIKA*, 3(1).
- Pratama, H., & Sulistiani, H. (2021). Sistem Penilaian Kepuasan Pelanggan Menggunakan Customer Satisfaction Index pada Penjualan Parfume (Study Kasus: Parfume Corner Bdl) . *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)*, 2, 29–36.
- Quraissy, A. (2020). Normalitas Data Menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov dan Saphiro-Wilk (Studi kasus penghasilan orang tua mahasiswa Prodi Pendidikan Matematika Unismuh Makassar). *J-HEST: Journal of Healt, Education, Economics, Science, and Technology*, 3(1). <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=3025542&val=27373&title=Normalitas%20Data%20Menggunakan%20Uji%20Kolmogorov-Smirnov%20dan%20Saphiro-Wilk%20Studi%20kasus%20penghasilan%20orang%20tua%20mahasiswa%20Prodi%20Pendidikan%20Matematika%20Unismuh%20Makassar>
- Ranius, M. I. A., Sutabri, T., & Ranius, A. Y. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan PT. KAI Sebagai Pengguna pada Aplikasi KAI ACCESS Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Version 3. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 135–140. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.136>
- Renaldi, R., & Mulyati, D. S. (2022). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran Menggunakan Metode Servqual dan Kano. *Jurnal Riset Teknik Industri*, 109–116. <https://doi.org/10.29313/jrti.v2i2.1245>
- Reza Amri, H., & Taufiq Subagio, R. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. In *Jurnal Sistem Cerdas*. <https://kuesioner.cic.ac.id>.
- Saiful Anam, M., Indah Nisdawati, N., Nirmala, D., Febriani, E., Syariah, A., dan Bisnis Islam, E., & Achamd Siddiq Jember, K. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2, 323–326. <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i2.368>
- Salamah, I., Fadhli, M., Kusumanto, R., & Negeri Sriwijaya Jl Sriwijaya Negara Bukit Besar Palembang, P. (2020). Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal DIGIT*, 10(1), 1–10. <http://lms.polsri.ac.id/login/index.php>.
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, 4(6), 856–870.
- Sanjaya, Y., & Nugroho, R. (2024, January 4). Aplikasi KAI Access Error Pelanggan Tak Bisa Login, Ini Penjelasan KAI.

<https://www.kompas.com/tren/read/2024/01/04/100120965/aplikasi-kai-access-error-pelanggan-tak-bisa-login-ini-penjelasan-kai>.

- Siregar, M. (2022). Analisa Kualitas Pelayanan Menggunakan *Metode Importance Performance Analysis*.
- Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Perpustakaan Institut Pertanian Bogor). *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18, 43–45. <https://core.ac.uk/download/pdf/329114735.pdf>
- Stefany, B. A., Wibowo, F. M., & Wiguna, C. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Wisata Brebes Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(1). <http://journal-isi.org/index.php/isi>
- Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93–106. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.103>
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta, CV.
- Susanti, I., & Saumi, F. (2022). Penerapan Metode Analisis Regresi Linear Berganda Untuk Mengatasi Masalah Multikolinearitas Pada Kasus Indeks Pembangunan Manusia (Ipm) Di Kabupaten Aceh Tamiang. *Jurnal Gamma-Pi*, 4(2).
- Utami, Y., Rasmanna, P. M., & Khairunnisa. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), 21–24.
- Wira Yuda, U., Bagus Pratama, M., Rhamadani, M., & Sutabri, T. (2023). Implementasi Teknologi Informasi Dalam Sistem Pemesanan Tiket Melalui Aplikasi KAI Access pada PT. Kereta Api Indonesia. *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 1. <https://journal.csspublishing/index.php/ijm>
- Yaqin, A., & Pusakaningwati, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Cv. Nugraha Cipta Raharja. *Jurnal Cakrawal Ilmiah*, 3.