

DAFTAR PUSTAKA

- Abrori, U., & Kisnu Darmawan, A. (2023). EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI M-HEALTH COVID19 SATUSEHAT: EUCS dan MOBILE SERVICE QUALITY (M-S-QUAL). In *JINTEKS* (Vol. 5, Issue 4).
- Eluis Bali Mawartika Program Studi Sistem Informasi STMIK Bina Nusantara Jaya Jl Yos Sudarso No, Y., & Jawa Kanan, A. (n.d.). *PENGUKURAN KEPUASAN PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL*.
- Fahira, A., Inda, T., Rahma, F., & Syahriza, R. (2022). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION NASABAH BANK SUMUT SYARIAH* (Vol. 15, Issue 1).
- Hassan, H. E. (2024). The role of mobile shopping service quality in enhancing customers M-satisfaction, M-loyalty, and E-word of mouth. *Future Business Journal*, 10(1), 109. <https://doi.org/10.1186/s43093-024-00396-4>
- Kajian, J., Manajemen, I., Mubarak, A., & Kurriwati, N. (n.d.). *Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap E-Satisfaction Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking Bank Tabungan Negara Bangkalan*. <http://journal.trunojoyo.ac.id/jkim>
- Kristhiofan, K., & Fadli, F. (2023). PENGARUH E-SERVICE QUALITY, E-TRUST DAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE TERHADAP NASABAH EXPERIENCE PENGGUNA APLIKASI BRIMO. *Contemporary Studies in Economic, Finance and Banking*, 2(2), 181–192. <https://doi.org/10.21776/csefb.2023.02.2.01>
- Pengajar, S., Fakultas, T., Universitas, E., Widya, K., & Surabaya, M. (n.d.). *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya Trisno Musanto*. <http://puslit.petra.ac.id/journals/management/>
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021a). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021b). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>
- Pridiqva Azzahra, R., Hadiono, K., & Stikubank Jl Trilomba Juang No, U. (2022). Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Unisbank Berdasarkan

- Kepuasan Mahasiswa dengan Pendekatan ServQual. *AITI: Jurnal Teknologi Informasi*, 19(Agustus), 137–152.
- Purnia, D. S., Muhajir, H., Adiwisatra, M. F., & Supriadi, D. (2020). Pengukuran Kesenjangan Digital Menggunakan Metode Deskriptif Berbasis Website. *Jurnal Sains Dan Manajemen*, 8(2).
- Purwo Adi, R., Manajemen, P., Ekonomi, F., & Negeri Semarang, U. (2013). *10 MAJ 2 (1) (2013) Management Analysis Journal PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEWAJARAN HARGA TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING*.
<http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Rifki, A. K., & Fajri, A. (n.d.). *VOL. XI NO. 1 FEBRUARI 2025 JURNALTEKNIKINFORMATIKA STMIK ANTAR BANGSA Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Pada Mahasiswa STMIK Antar Bangsa Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI*.
- Shabri, I., & Yanti, R. (2020a). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 2(1), 51–56.
<https://doi.org/10.47233/jteksis.v2i1.88>
- Shabri, I., & Yanti, R. (2020b). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 2(1), 51–56.
<https://doi.org/10.47233/jteksis.v2i1.88>
- Sulistyo, A., Eko Yudiandri, T., Ernawati, H., Diana Djamil, F., Mahanani, S., & Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta, S. (n.d.). *STRATEGI SEGMENTASI DAN DATABASE PERGURUAN TINGGI DALAM MENCIPTAKAN SUMBER DAYA MANUSIA PARIWISATA UNGGUL DAN BERKUALITAS (Studi Pada STIPRAM Yogyakarta)*.
- Udjang, R., Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta Subarjo, P., Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta ABSTRAK, P., Kunci, K., Layanan, K., & Jurnal Perilaku Dan Strategi, K. (2019a). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PADA KUALITAS LAYANAN UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA ANALYSIS OF STUDENTS SATISFACTION LEVEL IN THE QUALITY OF SERVICES UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA. In *Analisis Tingkat Kepuasan 64 JPSB* (Vol. 7, Issue 1).
- Udjang, R., Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta Subarjo, P., Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana

Yogyakarta ABSTRAK, P., Kunci, K., Layanan, K., & Jurnal Perilaku Dan Strategi, K. (2019b). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PADA KUALITAS LAYANAN UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA ANALYSIS OF STUDENTS SATISFACTION LEVEL IN THE QUALITY OF SERVICES UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA. In *Analisis Tingkat Kepuasan 64 JPSB* (Vol. 7, Issue 1).

Wahyu Hidayat, J., Juansen, M., & Ade Saputera, S. (n.d.). Evaluasi Efektivitas Sistem Akademik Menggunakan Model Servqual Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan. In *Jurnal Media Infotama* (Vol. 20, Issue 2).

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. In *Journal of the Academy of Marketing Science* (Vol. 30, Issue 4, pp. 362–375).
<https://doi.org/10.1177/009207002236911>

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1

Pernyataan di kuesioner pada metode M-Service Quality

No	Dimensi	Kode	Pertanyaan
1.	Efisiensi (Efficiency)	E1	Aplikasi SIKAMU bisa diakses dimana saja kapan saja
		E2	Pelayanan aplikasi SIKAMU yang efisien
		E3	Sering terjadi Trouble/Error
		E4	Aplikasi SIKAMU mudah digunakan
		E5	Mahasiswa dapat log out aplikasi kapan saja dengan mudah
2.	Keandalan (Reliability)	R1	SIKAMU menyediakan tampilan fitur yang lengkap
		R2	Operator SIKAMU responsif dalam menanggapi keluhan dan saran dari mahasiswa
		R3	Mahasiswa dapat mengakses sistem SIMAK selama 24 jam tanpa gangguan server, sehingga memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam menggunakannya
		R4	Operator SIKAMU Melaksanakan proses administrasi secara tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan
		R5	Setiap kali saya menggunakan aplikasi SIKAMU, data saya tersimpan dan terproses dengan benar tanpa kesalahan?

3.	Keamanan (Security)	S1	Saya merasa data pribadi saya aman saat menggunakan aplikasi SIKAMU
		S2	Aplikasi SIKAMU memiliki fitur keamanan yang dapat mencegah akses tidak sah terhadap akun saya
		S3	Saya tidak khawatir informasi akademik saya akan disalahgunakan saat menggunakan aplikasi SIKAMU
		S4	Aplikasi SIKAMU memiliki prosedur keamanan yang mencegah kebocoran informasi
		S5	Saya merasa aman menggunakan aplikasi SIKAMU untuk kebutuhan akademik saya, bahkan di jaringan internet publik
4.	Desain Antarmuka (User Interface)	F1	Tampilan antarmuka aplikasi SIKAMU menarik dan nyaman dilihat
		F2	Tata letak menu dan fitur pada aplikasi SIKAMU tersusun rapi dan mudah dipahami
		F3	Warna, ikon, dan teks pada aplikasi SIKAMU dirancang dengan baik sehingga mudah digunakan
		F4	Navigasi dalam aplikasi SIKAMU sederhana dan memungkinkan saya menemukan fitur yang saya butuhkan dengan cepat
		F5	Desain antarmuka aplikasi SIKAMU konsisten di setiap halamannya

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
FAKULTAS TEKNIK

Kampus 1, Jl. Bali, Kampung Bali, Teluk Segara, Kota Bengkulu, 38119
ft.umb.ac.id
ft@umb.ac.id

(0736) 22765
(0736) 26161

Nomor : 0481-KET/DF.6/II.3.AU/C/2024
Lampiran : -
Prihal : Surat Izin Penelitian

Kepada Yth,
Universitas Muhammadiyah Bengkulu
Di
Kp. Bali

Assalamu'alaikum, Wr.Wb.

Waba'du, semoga Allah senantiasa memberikan Rahmat-Nya kepada kita dalam melaksanakan aktifitas sehari-hari, Aamiin.

Berkenan dengan kegiatan penelitian skripsi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu, maka dengan ini kami mohon diberikan izin untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan penelitian mahasiswa kami dibawah ini :

Nama : Lety Lestari
NPM : 2157201023
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Aplikasi Sikamu Menggunakan Mobile Service Quality
Objek : Data Mahasiswa Pengguna aktif aplikasi sikamu.
Lama Penelitian : ± 1 (Satu) Bulan

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Nasrun Minallah wafathun qariib, Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Bengkulu, 19-11-2024
Wakil Dekan I



Gunawan, M.Kom
NBK. 061 120 7711

LAMPIRAN 4 Tampilan Kode QR Kuesioner Digital Penelitian

