

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, A. H., Darsini, & Komariah, A. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode Servqual, Kano Dan QFD (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo). *Jurnal Aplikasi Ilmu Teknik Industri*, 1, 1–15.
- Afriansyah, M. F. (2016). Tingkat Kepuasan Members Fitness Terhadap Pelayanan Di Tempat Kebugaran Balai Kesehatan Olahraga Dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik (Bkor-Pippm) Kabupaten Lumajang. *Jurnal Kesehatan Olahraga*, Vol 6 No 2: 370–377.
- Agustina, N. (2021). *Pieces Framework* Untuk Menganalisa Sistem Informasi Administrasi Rukun Tetangga. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, Vol 5 No 2: 321. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v5i2.431>
- Aini, w., s. (2016), Hubungan Faktor Internal Dengan Perilaku Aman Berkendara Pada Pelajar Sma Negeri Di Jakarta Barat Tahun Vol 2, No 2
- Aldy, M., Azhari, A., Sw, C., & Irianti, L. (2015). Rancangan Produk Sepatu Olahraga Multifungsi Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd) \*. *Jurnal Online Insitute Teknologi Nasional*, Vol 3 No 4.
- Amin, F. nur, Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, Vol 14 No 1.
- Amri, H. R., Subagio, T. R., & Kusnadi. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. In *Jurnal Sistem Cerdas*. <https://kuesioner.cic.ac.id>.
- Ardianto, S. (2023), Analisis Kepuasan Pengguna Marketplaceshopee Dengan Metode Pieces Framework, *Journal Of Emerging Information Systems And Business Intelligence* Jeisbi: Vol 04 No 01
- Clearesta, I., Angelina, G., & Wiradharma, G. (2018). Pengalaman Konsumen Terhadap Layanan Gojek Di Kota Jakarta: Studi Kualitatif Deskriptif.
- Dewi, R. (2021). Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bina Buana Semesta. *Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia*, 16(1). [www.jurnal.stiebi.ac.id](http://www.jurnal.stiebi.ac.id)

- Dwi Setiawan, A., Zaki Yamani, A., Dwi Winati, F. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, Vol 1 No 4: 286–295.
- Evitria, D., Utamajaya, J.N, Hermawansyah, A,. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Layanan GoFood Menggunakan Metode Pieces Framework. *Jurnal Riset Komputer*. Vol 9, No 3
- Fadilla Ulfa. (2021). Analisa Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Islam Riau. UIN SUSKA RIAU.
- Fahmi, A. F., & Heru, H. (2019). Pengaruh Layanan Informasi Dengan Media Film Terhadap Kewaspadaan Siswa Tentang Pelecehan Seksual Di Kelas Viii-C Smp N 1 Matesih. *Jurnal Medi Kons*, Vol 5 No 2.
- Fatonah, S., Kusriani, & Nasiri, A. (2018). Analisis Kualitas Layanan *E-Commerce* Menggunakan Metode *Zone Of Tolerance*. *Jurnal Informatika Interaktif*, Vol 3 No 3.
- Gojek (2024). Panduan Layanan. Retrieved July 3, from <https://www.gojek.com/id-id/help/akun/panduan-layanan>
- Hadisaputro, E. L., Wandu, E., Hermawansyah, A. (2019), Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Gojek Roda Dua Dengan Kerangka Kerja Pieces, Seminar Nasional Sistem Informasi Dan Teknik Informatika
- Handayati, R. (2016), Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen Di Pong-Pong Cafe Lamongan Vol 1 No 3,
- Hendarsono, G., & Sugiharto, S. (2013). Analisa Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Cafe Buntos 99 Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol 1 No 2.
- Hikmah, & Muslimah. (2021a). Validitas dan Reliabilitas Tes dalam Menunjang Hasil Belajar PAI. Vol 1.
- Indriyanti, A.D., & Putri, N.K., (2021). Penerapan Pieces Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya. *JEISBI*. Vol 2, N 2.
- Irviantina, S., Baskara, K., Kurniawan, Mendrofa, W. C., Sinaga, F. M. (2022). Pengujian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Mikroskil Terhadap

- Layanan Portal Akademik Menggunakan Metode Servqual. Oktober 2022 IJCCS, Vol 23 No 2.
- Karima, H. Q., Rachmawaty, D., & Sidik, E. F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Teknik Industri (JURTI)*, Vol 1 No 2: 94–102.
- Kurniawati, D., A., Singgi, M., L. (2015), Integrasi Servqual, Ipa Dan Qfd Sebagai Sarana Peningkatan Kualitas Pelayanan Unit Pembiayaan Di Bank Syariah, Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXIII, Program Studi MMT-ITS
- Lokapitasari Belluano, P., Indrawati, I., Harlinda, H., Tuasamu, F. A. R., & Lantara, D. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan *Pieces Framework*. *Ilkom Jurnal Ilmiah*, Vol 11 No 2: 118–128. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128>
- Murad, S., Al-Kayem, A., Manasrah, A., Halemah, N. A., & Qusef, A. 2019. *The correlation between customer satisfaction and service quality in Jordanian Uber & Careem. International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering*. Vol 8 No 12. 5186-5192.
- Nasrudin & Nurhasanah, 2019, Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Ojek Online Gojek Menggunakan Metode *Fuzzy Service Quality*, Vol 1, No 2
- Noor, A. (2022). Analisa Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna Tokopedia Menggunakan Metode *PIECES Framework*. *Journal of Information System Research (JOSH)*, Vol 3 No 4: 658–665.
- Nurazizah, A., Utamajaya, J. N., & Canta, D. S. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa STMIK Borneo Internasional Balikpapan Pada Website SIMAK Menggunakan *Pieces Framework*. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, Vol 9 No 2: 485. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.4090>
- Nurhayati, E. (2022). Pendekatan *Quality Function Deployment (QFD)* dalam proses pengembangan desain produk *Whiteboard Eraser V2*. *Pengetahuan Dan Perancangan Produk*, Vol 5 No 2: 75–82.
- Olga, L., Rudihartati, L. (2020). *Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian 2020 IBI DARMAJAYA* Bandar Lampung.
- Ovari, I. (2015). Hubungan Pelaksanaan Metode Komunikasi: *Situation, Background, Assesment, Recomendation* (Sbar) Saat Timbang Terima Tugas Keperawatan

- Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Ruang Rawat Inap Rsud Solok. *Jurnal Kesehatan Perintis*, Vol 2 No 2.
- Permana, H., D., Hapsari, A., Nugraha, D., Jaenul, A. (2021). Evaluasi Kinerja Sistem Aplikasi *E-commerce* Shopee Menggunakan Metode *Pieces Framework*. *Jurnal ICT*. Vol 20, No 2
- Piri, N. I., Sutrisno, A., & Mende, J. (2017). Penerapan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* Untuk Menangani *Non Value Added Activity* Pada Proses Perawatan Mesin. *Jurnal Online Poros Teknik Mesin*, Vol 6 No 1.
- Prasetya, W., D. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Gojek *Bike* (Studi Kasus Pada Warga Kelurahan Ciparigi Bogor Utara). Vol 2, No 2
- Prawinata Halim, & Rahmawati Diana. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Jasa Gojek Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Akutansi*, Vol 6.
- Purnomo, P., & Palupi, M. S. (2017). Pengembangan Tes Hasil Belajar Matematika Materi Menyelesaikan Masalah.
- Putri A., Jaya J.N., Akbar H.A., (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Go-Food dengan Menggunakan PIECES Framework pada Mahasiswa/i STMIK BI. *Jurnal Riset Komputer*. Vol 9, No 3
- Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna dan Kepercayaan Pengguna terhadap Loyalitas Pengguna dalam Berbelanja melalui *E-commerce* di Indonesia. *Vol 5 No 1*: 46–56.
- Ramadhani, S., & Kusuma, W. A. (2018). *PIECES Framework* untuk Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Kepentingan Sistem Informasi. In *Jurnal Teknologi & Manajemen Informatika*. Vol. 4 No 2.
- Reza, H., Ridho, A., Subagio, T., Kusnadi. (2020), Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*. Vol 03, No 02.
- Rio Sasongko, S. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna Dan Loyalitas Pengguna (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Journal Ilmu Manajemen Terapan*, Vol 3 No 1. <https://doi.org/10.31933/Jimt.V3i1>
- Ruslim, T., Rahardjo, M. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Mukti Rahardjo* Vol 2, No 1,

- Saidi Rahman, Netbeans, I, (2019). Aplikasi Rekapitulasi Kuesioner Hasil Proses Belajar Mengajar Pada Stmik Indonesia Banjarmasin Menggunakan Java. In *Technologia*. Vol 10 No 3.
- Sanaky Mardiani Musrifah, Saleh Moh La, & Titaley Henriette. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik* , Vol 11.
- Sanjaya, U., & Prasetyo, K. W. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harg Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Loyalitas Penonton Untuk Menonton Film Untung Sanjaya Dan Klemens Wedanaji Prasatyo. *Jurnal Bisnis Dan Bisnis*, Vol 18 No 1: 103–108. <http://www.tsm.ac.id/JBA>
- Santoso, B. S. (2015). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) Pada Situs Kaskus. [www.kaskus.co.id](http://www.kaskus.co.id)
- Septiani, D., Ruhama, S., Astuti, (2023). Implementasi Metode *Pieces* Untuk Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Peduli Lindungi. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika.*, Vol 4 No 1.
- Setiawan, D. A., Husen, I. A., Yuliansyah, R., & Wasif Said. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pengguna Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol 2 No 9.
- Shandy Widjoyo Putro. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna dan Loyalitas Konsumen Restoran *Happy Garden*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol 2 No 1: 1–9.
- Siti Fatmala, W., & Rachmadi, A. (2018). Analisis Kualitas Layanan Website *E-Commerce* Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Vol. 2, No 1. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Ipa) dan *Customer Satisfaction Index* (Csi) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* , Vol 3 No 1.
- Slamet dan, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja.
- Suhendar, endang. (2014). Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada UB. Vol 3 No 4: 372–386.

- Suryani, N., Jailani, Ms., Suriani, N. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Islam*, Vol 1 No 2.
- Tjahjaningsih, E. (2013). Pengaruh Citra Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengguna Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pengguna (Studi Pada Pengguna Supermarket Carrefour Di Semarang). *Media Ekonomi Dan Manajemen*, Vol 28 No 2.
- Triana, D., & Oktri Widyarto, W. (2013). Relevansi Kualifikasi Kontraktor Bidang Teknik Sipil Terhadap Kualitas Pekerjaan Proyek Konstruksi Di Provinsi Banten. In *Jurnal Fondasi*. Vol 1.
- Umam, R. K., Hariastuti, N. P., & Tama, A. (2018). Analisa Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.
- Vanesa, D., & Andi Mesta, H. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, Vol 2 No 1.
- Wagiono, Y. K., & Hamrah, D. (2017). Metode *Quality Function Deployment (QFD)* untuk Informasi Penyempurnaan Perakitan Varietas Melon. *Jurnal Agribisnis Dan Ekonomi Pertanian*, Vol 1 No 2.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pengguna Pada *E-Commerce Model Business to Customer*. *Jurnal Informatika Upgris*. Vol 4 No 1.
- Wibisono, D. (2019), Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Matriks *Importance Performance Analysis* di Sekolah XYZ *Jurnal Optimasi Teknik Industri*. Vol. 1, No. 2, Hal 14-20
- Wiraghani, S. R., & Prasnowo, M. A. (2017). Perancangan Dan Pengembangan Produk Alat Potong Sol Sandal. *Teknika : Engineering and Sains Journal*, Vol 1 No 1: 73–76.
- Wulandari, C., Elmayati., Citra, Y. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Kota Lubuklinggau Menggunakan Framework Pieces. *Jurnal Teknologi Informasi Mura*. Vol 12, No 2