

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, D.A., Khidir, H.A., Maolood, I.Y., Ameen, A.K., Hamad, D.R., Beitolahi, H.S., Abdullah, A.A., Rashid, T.A. & Shakor, M.Y. 2024. Elevating Information System Performance: A Deep Dive into Quality Metrics. *Arxiv Preprint*, 1(1): 1–22.
- Adriantoni, A., Vesuden, M. & Herawan, E. 2024. The Influence of Digital Leadership in Higher Education in Improving Academic Services. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(4): 1208–1222.
- Ahmad, A., Fachrurrazy, M., Hartati, S.Y., Amalia, M., Fauzi, E., Gaol, S.L., Siliwadi, D.N. & Takdir, T. 2024. *Buku Ajar Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia: Jambi.
- Alifah, U.N., Prahutama, A. & Rusgiyono, A. 2020. Metode Servqual, Kuadran IPA, dan Indeks PGCV untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X. *Jurnal Statistika Universitas Muhammadiyah Semarang*, 8(2): 144–151.
- Amin, N.F., Garancang, S. & Abunawas, K. 2023. Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1): 15–31.
- Andika, R., Kusnadi, E. & Wiryaningtyas, D.P. 2022. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Keputusan Pembelian sebagai Variabel Intervening pada Toko Sembako Barokah Dibesuki Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(4): 692–712.
- Anggraini, F.D.P., Aprianti, A., Setyawati, V.A.V. & Hartanto, A.A. 2022. Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4): 6491–6504.
- Arikhman, N., Yuniko, F. & Hanalia, W. 2019. Hubungan Pengetahuan Petugas Rekam Medis dengan Perilaku Kunjungan Pasien di Rumah Sakit Siti Rahmah Padang. *Jurnal Kesehatan Saintika Meditory*, 1(2): 144–148.
- Arumi & al., et 2021. Model Evaluasi Usability Menggunakan CFA pada KRS Online. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. Tersedia di <https://jtiik.ub.ac.id/index.php/jtiik/article/view/3323>.
- Bahy, F. 2025. Implementing a Payment Gateway in the Mount Slamet Hiking Ticketing System. *Sinkron: Jurnal dan Penelitian Teknik Informatika*. Tersedia di <https://jurnal.polgan.ac.id/index.php/sinkron/article/view/15600>.
- Ban, O.I., Hatos, R., Bugnar, N.-G., Sasu, D., Popa, A.L. & Fora, A.-F. 2024. Evaluation of the Quality of Higher Education Services by Revised IPA in the Perspective of Digitization. *Sustainability*, 16(7): 3017.
- Bramantyo, P.D., Herdinata, C., Sembiring, M., Utami, C.W. & Dewi, L. 2025. Rethinking Perceived Quality Through the Lens of Entrepreneurial Marketing: Pathways to Customer Delight. *Indonesian Journal of Business and*

Entrepreneurship, 11(3): 569–580.

- Buditjahjanto, I.G.P.A. 2020. Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Fuzzy Service Quality. *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi*, 9(3): 225–232. Tersedia di <https://doi.org/10.22146/v9i3.264>.
- Dewiyani, A.A.I.C. & Fadila, R. 2023. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan Masyarakat tentang Program JKN. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, 11(1): 307–315.
- Gkrimpizi, T., Peristeras, V. & Magnisalis, I. 2024. Defining the Meaning and Scope of Digital Transformation in Higher Education Institutions. *Administrative Sciences*, 14(3): 48.
- Hadining, A.F. 2020. Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(1): 1–10.
- Hami, A. & Anggraini, D. 2022. Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai Pengguna. *Jurnal Informasi dan Komputer*, 10(1): 121–129.
- Harahap, M.S. 2025. Systematic Literature Review of Academic Service Quality in Higher Education. *Journal of Information Systems Engineering and Management*, 10(45s): 1070–1076.
- Jimanto, R.B. & Kunto, Y.S. 2014. Pengaruh Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada Ritel Bioskop the Premiere Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1): 1–7.
- Kencana, R.N.W. & Iriani, I. 2025. Analisis Order Status Supply Chain Management Pt. Kepuh Kencana Arum Menggunakan Metode Root Cause Analysis (RCA). *Jurnal Penelitian dan Pengkajian Ilmiah Eksakta*, 4(1): 23–34.
- Kesharwani, A., Mani, V., Gaur, J., Wamba, S.F. & Kamble, S.S. 2021. Service Quality Measurement in Information Systems. *Journal of Global Information Management*, 29(6): 1–19.
- Kishnani & al., et 2024. Universal Design of E-Payment Applications. *arXiv*. Tersedia di <https://arxiv.org/abs/2407.05446>.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2016. *Marketing Management*. 13 ed. Pearson Education: London.
- Kurniawan, A. 2016. Kualitas Pelayanan Publik PLN dalam Penyaluran Listrik di Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat. *Journal Administrasi Negara*, 4(3): 4455–4466.
- Kusuma & al., et 2021. Usability dalam User Experience pada Sistem KRS Online. *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi*. Tersedia di

<https://journal.ugm.ac.id/v3/JNTETI/article/view/2911>.

- Lia, N., Rahmadani, S. & Rosmanely, S. 2022. Hubungan Brand Image dengan Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene. *Kampurui Jurnal Kesehatan Masyarakat (The Journal of Public Health)*, 4(2): 96–104.
- Malik & Hidayatullah, U.I.N.S. 2021. Analisis Usability pada KRS Online. *Jurnal SIKAP*. Tersedia di <https://jurnal.usbypkp.ac.id/index.php/sikap/article/view/266>.
- Mayang, S. 2025. 76% Perguruan Tinggi Menyatakan Efisiensi Layanan Akademik Meningkat Signifikan Setelah Digitalisasi. Sevima.
- Nika, Kurniabudi & Rofi'i 2023. Analisis Usability Pada Website E-Payment Menggunakan System Usability Scale. *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)*. Tersedia di <https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jms/article/view/1437>.
- Nufus 2024. Analisis Antarmuka Pengguna Pada KRS Online. *TECHSI: Jurnal Teknik Informatika*. Tersedia di <https://ojs.unimal.ac.id/techsi/article/view/19415>.
- OECD 2023. *Shaping Digital Education: Enabling Factors for Quality, Equity and Efficiency*. OECD Publishing.
- Oktaviani, S. & Hernawan, E. 2022. Pengaruh Kepuasan Konsumen Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Produk Lunica. *EMABI: Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 1(3): 1–12.
- Permata, D.P., Almasdi, A., Syaleh, H., Rahmawaty, D. & Roninda, D. 2023. Analisis Penerapan Metode Importance Performance Analysis (PA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menentukan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Andika Wedding Organizer. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi (JEMSI)*, 9(3): 983–995.
- Ramdany, K. & Bahari, A. 2024. Digital Transformation in Higher Education through the Implementation of Enterprise Resource Planning. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 8(2): 310–319.
- Riyadin 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus pada Desa Pekalongan). *Simplex*, 2(1): 41–50. Tersedia di <https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/view/330>.
- Rozak, L.A., Arifin, M.B., Rykova, I.N., Grishina, O.A., Komariah, A., Nurdin, D., Ponkratov, V. V., Malashenko, G.T., Kosov, M.E. & Dudnik, O. V. 2022. Empirical Evaluation of Educational Service Quality in the Current Higher Education System. *Emerging Science Journal*, 6(1): 55–77.
- Sanchez, L., Penarreta, J. & Soria Poma, X. 2024. Learning Management Systems for Higher Education: A Brief Comparison. *Discover Education*, 3(1): 58–72.
- Sembiring, J. & Sinaga, B. 2021. Penerapan Metode Servqual dalam Menentukan

Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil pada Kantor Camat Dolat Rayat Kabupaten Karo. *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi (JNKTI)*, 4(2): 165–170.

Sinulingga, S. 2011. *Metode Penelitian*. USU Press: Medan.

Sugiyono, S. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta: Bandung.

Sukandar, K.A.P., Safira, S., Rizkiana, A.S., Sukirman, S. & Prabowo, A.R.P. 2025. Analisis tata letak Ruang Produksi Rumah Kedelai Soya Ayu melalui metode Activity Relationship Chart (ARC) dan Total Closeness Rating (TCR). *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8(2): 1811–1817.

Suriani, N., Risnita, R. & Jailani, M.S. 2023. Konsep Populasi dan Sampling serta Pemilihan Partisipan Ditinjau dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal Ihsan: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2): 24–36.

Surya & al., et 2021. Evaluation of User Experience Information Systems Using Heuristic Evaluation. *Jurnal Teknologi dan Open Source*. Tersedia di <https://ojs.uniks.ac.id/index.php/JTOS/article/view/1790>.

Susanto, P.C., Arini, D.U., Yuntina, L., Soehaditama, J.P. & Nuraeni, N. 2024. Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1): 1–12.

Syahputra, H., Ramadhanu, A. & Bayuputra, R. 2020. Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(4): 334–340.

Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Andi: Yogyakarta.

Tjiptono, F. & Diana, A. 2022. *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. CV. Andi Offset: Yogyakarta.

UNESCO 2023. *Putting Digital Transformation at the Heart of HE Systems*. Tersedia di <https://www.unesco.org/en/articles/putting-digital-transformation-heart-he-systems>.

Vanesa, D., Firman, F. & Mesta, H.A. 2020. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha*, 2(1): 28–35.

Wahab, A. & Junaedi, J. 2022. Sampling dalam Penelitian Kesehatan. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Kesehatan*, 5(1): 42–49.

Yumami, E. 2025. Integrated E-Learning System Development Using Next.js with Anti-Cheating Testing and Payment Integration. *Sisfo: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*. Tersedia di <https://ojs.unimal.ac.id/sisfo/article/view/27066>.

Yusup, F. 2018. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1): 17–23.