

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Santoso, “Rumus Slovin: Panacea Masalah Ukuran Sampel Suksma: Jurnal Psikologi Universitas Sanata Dharma” Vol. 4, No 2, 24-43 (October 2023)
- Almumtazah, N, N Azizah, Y L Putri, and D C R Novitasari. “Prediksi Jumlah Mahasiswa Baru Menggunakan Metode Regresi Linier Sederhana.” *Jurnal Ilmiah Matematika Dan Terapan* 18, no. 1 (June 14, 2021): 31–40. <https://doi.org/10.22487/2540766X.2021.v18.i1.15465>.
- Alif Rizky Praditya and Wiyli Yustanti, “Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Terpadu (Siakadu) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus: Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya),” *Jurnal Manajemen Informatika* 10, no. 1 (2020): 19–24.
- Amarin, Shanaz, and Tri Indra Wijaksana. “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, no. 1 (April 28, 2021): 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>.
- Ardiansyah, Dedy. “Analisis Kualitas Layanan Dan Kematangan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Ilmu Komputer (STMIK) El Rahma Yogyakarta.” *Jurnal Informatika Komputer, Bisnis dan Manajemen* 21, no. 2 (November 20, 2023): 29–37. <https://doi.org/10.61805/fahma.v21i2.15>.
- Assidiq, Ageng Mahendra, Dea Oktaviani, and Rifqi Arya Sandhi. “Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Layanan, dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Produk Telemedicine.” *Syntax Idea* 4, no. 2 (February 21, 2022): 240. <https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v4i2.1772>.
- Barrett, A.M.; Chawla-Duggan, R.; Lowe, J.; Nickel, J.; Ukpo, E. *The Concept of Quality in Education: A Review of the ‘International’ Literature on the Concept of Quality in Education*; EdQual: Bristol, UK, 2006; Volume 3, pp. 1–9.
- Budiman, Hizkia, Anggi Elanda, and M. Wahidin. “Analisis Kepuasan Mahasiswa Dalam Penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Menggunakan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus STMIK Rosma).” *Dirgamaya: Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi* 2, no. 1 (June 30, 2022): 1–10. <https://doi.org/10.35969/dirgamaya.v2i1.256>.

- Carlson, J.; O’Cass, A. Developing a framework for understanding e-service quality, its antecedents, consequences, and mediators. *Manag. Serv. Qual.* 2015, 21, 264–286.
- Condon, Meghan, Lesley Lavery, and Par Jason Engle. “Measuring Social Capital: Accounting for Nested Data and Subnetworks Within Schools.” *Social Indicators Research* 126, no. 3 (April 2020): 1189–1207. <https://doi.org/10.1007/s11205-015-0945-2>.
- Edy Saputra and Rahmy Zulmaulida, “Pengaruh Gaya Kognitif Terhadap Kemampuan Komunikasi Matematis Melalui Analisis Koefisien Determinasi Dan Uji Regresi,” *Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika Al Qalasadi* 4, no. 2 (December 30, 2020): 69–76, <https://doi.org/10.32505/qalasadi.v4i2.2250>.
- Efnita, Yul, Syaefulloh, and Suci Widana. “Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Islam Riau.” *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 14, no. 2 (2021): 72–79. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v14i2.478>.
- Ekarani, Ni Wayan Widya, Ni Luh Putu Suciptawati, and Made Susilawati. “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Shopee.” *E-Jurnal Matematika* 11, no. 1 (January 31, 2022): 38. <https://doi.org/10.24843/MTK.2022.v11i01.p358>.
- Fendi Tjiptono, *Service Manajement Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2012).
- Ferdinand Romelus Anigomang, Sefnat Aristarkus Tang. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa,” January 27, 2023. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.7639297>.
- Firmansyah, Deri and Dede. “Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review.” *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)* 1, no. 2 (August 30, 2022): 85–114. <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>.
- Guntoro, Guntoro, Loneli Costaner, and Lisnawita Lisnawita. “Aplikasi Chatbot untuk Layanan Informasi dan Akademik Kampus Berbasis Artificial Intelligence Markup Language (AIML).” *Digital Zone: Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi* 11, no. 2 (November 23, 2020): 291–300. <https://doi.org/10.31849/digitalzone.v11i2.5049>.
- Handoko, Handoko, and M Nur Jaidi. “Mengukur Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 Di Stmik Amikom Surakarta.” *Majalah Ilmiah UNIKOM* 18, no. 2 (October 20,

2020): 89–96. <https://doi.org/10.34010/miu.v18i2.3942>.

Hasymi, Mochammad, Somaida, and R Bagus Bambang Sumantri. “Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Berbasis Web Pada Stmik Komputama Majenang.” *Respati* 16, no. 1 (2021): 48. <https://doi.org/10.35842/jtir.v16i1.388>.

Immanuel, Gracecilla Aprillia, and Rudy Setiawan. “Implementasi Metode Importance Performance Analysis Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik.” *Kurawal - Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri* 3, no. 2 (October 31, 2020): 181–90. <https://doi.org/10.33479/kurawal.v3i2.350>.

Irawan, Nur Tri, and Indra Jaya Saputra. “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo,” 2022.

Irwanda, Ahmad Ade, Helwen Heri, and Fahmi Oemar. “Efek Mediasi Kualitas Layanan Pada Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Lancang Kuning” 8, no. 3 (2022).

Jun, M.; Yang, Z.; Kim, D. Customers’ perceptions of online retailing service quality and their satisfaction. *Int. J. Qual. Reliab. Manag.* 2004, 21, 817–840.

Kaka, Dualu Lado, Gergorius Kopong Pati, and Karolus Wulla Rato. “Analisis Sentimen Komentar SIAKAD Menggunakan Metode Naive Bayes Classifier.” *Jurnal Kridatama Sains Dan Teknologi* 5, no. 02 (September 25, 2023): 266–77. <https://doi.org/10.53863/kst.v5i02.933>.

Kristiawan, Dona, Sunarto, and Muhammad Sabandi. “Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (Siakad Online) Di Fkip Uns Dan Pengaruhnya Terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajaran.” *BISE: Jurnal Pendidikan Bisnis Ekonomi* 2, no. 1 (2020). <https://doi.org/10.20961/bise.v2i1.17892>.

Larassati, Niken, and Ahmad Fauzi. “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri.” *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah* 4, no. 2 (September 30, 2022): 202–17. <https://doi.org/10.33367/at.v4i2.1473>.

Lee, W.J. Online support service quality, online learning acceptance, and student satisfaction. *Internet High. Educ.* 2010, 13, 227–283.

- Long, M.; McMellon, C. Exploring the determinants of retail service quality on the Internet. *J. Serv. Mark.* 2004, 18, 78–90.
- Mahmudi, Mahmudi, and Dedy Rahman Prehanto. “Pengujian Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Institut Agama Islam Nazhatut Thullab Menggunakan Standart ISO/IEC9126.” *Journal of Informatics and Computer Science (JINACS)* 3, no. 03 (January 17, 2022): 315–21. <https://doi.org/10.26740/jinacs.v3n03.p315-321>.
- Maulana, Muhammad Irfan. “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (Portal SIAKAD) UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0” 7 (2023).
- Meilani, Lala, Arif Imam Suroso, and Lilik Noor Yuliati. “Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean.” *Jurnal Sistem Informasi Bisnis* 10, no. 2 (November 11, 2020): 137–44. <https://doi.org/10.21456/vol10iss2pp137-144>.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2020.
- “[No title found].” *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, n.d.
- Oliver, R.L. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*; McGraw-Hill: New York, NY, USA, 2010.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L.(1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; Berry, L.L. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Expectations of Service*. *J. Retail.* 1988, 64, 12–40.
- Pekerja Data. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang,” 2020. [http://www.pekerjadata.com/2014/01/Pengaruh-Faktor-Internal-Pasien-TerhadapKeputusan-Memilih-Jasa-Kesehatan-RSU-Dr-Wahidin-Sudiro-HusodoMojokerto\\_25.htm](http://www.pekerjadata.com/2014/01/Pengaruh-Faktor-Internal-Pasien-TerhadapKeputusan-Memilih-Jasa-Kesehatan-RSU-Dr-Wahidin-Sudiro-HusodoMojokerto_25.htm).
- Praditya, Alif Rizky, and Wiyli Yustanti. “Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Terpadu (Siakadu) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus: Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya).” *Jurnal Manajemen Informatika* 10, no. 1 (2020): 19–24.
- Rakhmah, Syifa Nur, and Murni Cahyati. “Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Pada Wilayah Bekasi

Menggunakan Metode Webqual” 14, no. 1 (2020).

Rozaq, Imam Abdul, Dina Tauhida, Rangga Primadasa, and Febianto Setiawan. “Uji Linieritas Sensor Konduktivitas Pada Prototipe Pengukur Kualitas Air Tambak.” *JOURNAL ZETROEM* 5, no. 2 (October 14, 2023): 136–39. <https://doi.org/10.36526/ztr.v5i2.3122>.

Sahputro, Slamet Cahyo Edy. “Pengembangan Prototype Sistem Informasi Akademik Berdasarkan Itil V3 Menggunakan Domain Service Operation Guna Mendukung Peningkatan Kualitas Layanan” 3, no. 2 (2022).

Saputra, Dimas Adam, and Teguh Andriyanto. “Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri” 5, no. 1 (2022).

Saputra, Edy, and Rahmy Zulmaulida. “Pengaruh Gaya Kognitif Terhadap Kemampuan Komunikasi Matematis Melalui Analisis Koefisien Determinasi Dan Uji Regresi.” *Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika Al Qalasadi* 4, no. 2 (December 30, 2020): 69–76. <https://doi.org/10.32505/qalasadi.v4i2.2250>.

Saputro, Kurniawan Eko, Teduh Dirgahayu, and Kholid Haryono. “Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Dengan Metode WebQual 4.0, Customer Satisfaction Index (CSI), Dan Importance Performance Analysis (IPA) Terpadu” 9, no. 3 (2022).

Siswanto, Yulias Primita, Muhammad Firdaus, and Supardi Supardi. “Pengaruh Kualitas Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Perceived Usefulness Sebagai Variabel Intervening.” *RELASI: JURNAL EKONOMI* 17, no. 1 (January 29, 2021): 225–43. <https://doi.org/10.31967/relasi.v17i1.419>.

Sujianto, Mujiono, Ida Bagus Suardika, and Sri Indriani. “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik tentang Kepuasan Mahasiswa.” *JURNAL FLYWHEEL* 14, no. 1 (February 28, 2023): 29–33. <https://doi.org/10.36040/flywheel.v14i1.6523>.

Sulaeman, Hena, Hadi Prasetyo Utomo, and Agus Iim Suryana. “Penilaian Risiko Keamanan Informasi Pada Sistem Informasi Akademik (Siakad) Dengan Menggunakan Framework NIST-SP 800 30.” *Naratif: Jurnal Nasional Riset, Aplikasi dan Teknik Informatika* 5, no. 2 (December 30, 2023): 171–85. <https://doi.org/10.53580/naratif.v5i2.254>.

Sumi, Razia Sultana, and Golam Kabir. “Satisfaction of E-Learners with Electronic Learning Service Quality Using the SERVQUAL Model.” *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 7, no. 4 (December 2021): 227. <https://doi.org/10.3390/joitmc7040227>.

- Suprpto, Bambang, Henry Simanjutak, and Alex Setiawan. "Sistem Informasi Akademik (Siakad) Amik Dian Cipta Cendikia Pringsewu Berbasis Web," 2022.
- Susetyo, Dwinanto Priyo, Eka Pranajaya, Teddy Setiawan, and Asep Suryana. "Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa." *Formosa Journal of Applied Sciences* 1, no. 4 (September 30, 2022). <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>.
- Stodnick, M.; Rogers, P. Using SERVQUAL to measure the quality of the classroom experience. *Decis. Sci. J. Innov. Educ.* 2008, 6,.
- Syastra, Muhammad Taufik. "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa STT Indonesia Tanjungpinang." *CBIS Journal* 1, no. 1 (2020).
- Syifa Nur Rakhmah and Murni Cahyati, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Pada Wilayah Bekasi Menggunakan Metode Webqual" 14, no. 1 (2020).
- Tjiptono, Fendi. *Service Manajement Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.
- Tsabita, Nabila, Nur Shilah, Lutfiah Nurzahra, and Nadia Widari Nasution. "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Iteba Menggunakan Metode Regresi Linier" 2, no. 1 (2023).
- Tyas, Wenny Murtalining. "Analisis pengaruh Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Layanan Mahasiswa Di Universitas Muhammadiyah Jember." *SEGMENT Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 13, no. 1 (2020): 27–39.
- Usmadi, Usmadi. "Pengujian Persyaratan Analisis (Uji Homogenitas Dan Uji Normalitas)." *Inovasi Pendidikan* 7, no. 1 (November 3, 2020). <https://doi.org/10.31869/ip.v7i1.2281>.
- Wahyono, Agus, and Aldy Ardiansyah. "Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan ShopeeFood." *Jurnal Manajemen* 6, no. 1 (August 1, 2021): 21–33. <https://doi.org/10.54964/manajemen.v6i1.159>.
- Wang, M.I.; Sheih, C.J. The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: The Example of CJCUC. *J. Inf. Optim. Sci.* 2006, 27, 193–209.
- Wekke, Ismail Suardi, Muhammad Nuzul Qadri, Sudarmanto Saeka, and Idris

Idris. “Kualitas Sistem Informasi Akademik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Perguruan Tinggi.” Preprint. INA-Rxiv, October 18, 2020. <https://doi.org/10.31227/osf.io/tdyu2>.

Wenny Murtalining Tyas, “Analisis pengaruh Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Layanan Mahasiswa Di Universitas Muhammadiyah Jember,” *SEGMENT Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 13, no. 1 (2020): 27–39.

Wekke, Ismail Suardi, Saeka Idris, Muhammad Nuzul Qadri, Sudarmanto Saeka, and Idris. “Kualitas Sistem Informasi Akademik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Perguruan Tinggi.” INA-Rxiv, 2020. <https://doi.org/10.31227/osf.io/tdyu2>.

Yunianto, Irdha, Hindriyanto Dwi Purnomo, and Sri Yulianto Joko Prasetyo. “Analisa Sistem Informasi Akademik Menggunakan WebQual dan PIECES Frameworks Pada Universitas XYZ.” *Jurnal Media Informatika Budidarma* 5, no. 3 (July 31, 2021): 995. <https://doi.org/10.30865/mib.v5i3.3046>.

Yusa, Mochammad, Asep Sofwan F Alqap, and Nurul Hidayati. “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Di Fakultas Teknik Universitas Bengkulu” 18 (2021).