

## DAFTAR ISI

- Abdusshomad, Alwazir. “Pengaruh Covid-19 Terhadap Penerapan Pendidikan Karakter Dan Pendidikan Islam.” *Qalamuna: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Agama* 12, no. 2 (June 3, 2020): 107–15. <https://doi.org/10.37680/qalamuna.v12i2.407>.
- Afif, Sholihul. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Orang Tua Siswa Di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016.” STAIN Kudus, 2015.
- Ahmad Izzan, S. *Tafsir Pendidikan: Konsep Pendidikan Berbasis Alquran*. Bandung: Humaniora, n.d. [https://books.google.co.id/books?id=D\\_xUDwAAQBAJ](https://books.google.co.id/books?id=D_xUDwAAQBAJ).
- Al-Qur’anulkarim*. Bandung: Cordoba, 2020.
- Andriani, Rike, and Rasto Rasto. “Motivasi belajar sebagai determinan hasil belajar siswa.” *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran (JPManper)* 4, no. 1 (January 14, 2019): 80–86. <https://doi.org/10.17509/jpm.v4i1.14958>.
- Anggito, Albi, and Johan Setiawan. *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher), 2018.
- Aprillia, Ariessa, and Nonie Magdalena. “Pengukuran Kualitas Layanan Dalam Bidang Pendidikan Tinggi.” *Jurnal Manajemen Maranatha* 18, no. 1 (November 14, 2018): 11–22. <https://doi.org/10.28932/jmm.v18i1.1092>.
- Arafat, Syamsul. “Sarana Prasarana Pendidikan Perspektif Hadits Nabawi.” *Permata : Jurnal Pendidikan Agama Islam* 3, no. 1 (February 25, 2022): 71–76.
- Ardiana, Titin Eka. “Pengaruh Motivasi Kerja Guru Terhadap Kinerja Guru Akuntansi SMK di Kota Madiun.” *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 17, no. 02 (2017). <https://doi.org/10.29040/jap.v17i02.11>.
- “Arti Kata Didik - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online.” Accessed February 3, 2022. <https://www.kbbi.web.id/didik>.
- “Arti Kata Puas - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online.” Accessed March 24, 2022. <https://kbbi.web.id/puas>.

- Asmuni. "Problematika Pembelajaran Daring Di Masa Pandemi Covid-19 Dan Solusi Pemecahannya." *Jurnal Paedagogy* 7, no. 4 (October 1, 2020): 281–88. <https://doi.org/10.33394/jp.v7i4.2941>.
- Astuti, Cindy Cahyaning. "Pembelajaran Daring Bagi Mahasiswa di Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Analisis IPA." *Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)* 2, no. 0 (January 24, 2021). <https://doi.org/10.31000/sinamu.v2i0.3291>.
- Botha, Hendrikus Hironimus. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta (Reliability, Accessibility, Comfortabel, Competence, Assurance, Dan Tangibel)." *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial* 4, no. 1 (2020): 53–67.
- Candra, Vivi, Nenny Ika Putri Simarmata, Mahyuddin Mahyuddin, Bonaraja Purba, Sukarman Purba, Muhammad Chaerul, Abdurrozzaq Hasibuan, et al. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Chandra, Teddy-, Martha-Martha Ng, Stefani- Chandra, and İyon Priyono. "The Effect of Service Quality on Student Satisfaction and Student Loyalty: An Empirical Study." *Journal of Social Studies Education Research* 9, no. 3 (July 1, 2018): 109–31.
- Clewes, Debbie. "A Student-Centred Conceptual Model of Service Quality in Higher Education." *Quality in Higher Education* 9, no. 1 (April 1, 2003): 69–85. <https://doi.org/10.1080/13538320308163>.
- Dawson, Chaterine. *Metode Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Djamarah, Syaiful Bahri. *Guru Dan Anak Didik Dalam Interaksi Edukatif*. Rineka Cipta, 2014.
- Fadhallah, R. A. *Wawancara*. Jakarta: UNJ Press, 2021.
- Fadillah, Haris, Aulia F. Hadining, and Rianita Puspa Sari. "Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)." *Jurnal Teknik Industri* 15, no. 1 (2020): 1–10.
- Febrian, Diaz Guntur, and Nadiyah Agitha. "Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kegiatan Belajar Mengajar Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Mataram Menggunakan Metode Importance Performance Analysis." *Journal of Computer Science and Informatics*

- Engineering (J-Cosine)* 4, no. 2 (December 31, 2020): 92–99.  
<https://doi.org/10.29303/jcosine.v4i2.85>.
- Ferreira, Hélder Pires, and Paula Odete Fernandes. “Importance-Performance Analysis Applied to a Laboratory Supplies and Equipment Company.” *Procedia Computer Science* 64 (2015): 824–31.  
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.08.634>.
- Firman, Isriwal P. A, and Rusdinal. “Kompetensi Guru: dalam Mewujudkan Generasi Berkarakter dan Terampil di Era 4.0.” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 3, no. 3 (December 3, 2019): 1627–32.  
<https://doi.org/10.31004/jptam.v3i3.411>.
- Firmansyah, Fikri, Muhamad Taufik Bintang Kejora, and Akil Akil. “Studi Analisis Pemanfaatan Whatsapp dalam Pembelajaran Daring Akhlak Akhlak pada Siswa Madrasah Aliyah.” *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 3, no. 5 (July 24, 2021): 2886–97.  
<https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i5.1018>.
- Firmansyah, Firmansyah, Pebrina Swissia, and M. Asadat Pulungan. “Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di IBI Darmajaya dengan Metode Importance-Performance Analysis.” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 9, no. 2 (October 1, 2018): 84–106.  
<https://doi.org/10.36448/jak.v9i2.1222>.
- Fredy, Fredy, Yonarlianto Tembang, and Ratna Purwanti. “Analisis Kepuasan Orangtua Dan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Dasar.” *Musamus Journal of Primary Education* 2, no. 1 (October 17, 2019): 59–66. <https://doi.org/10.35724/musjpe.v2i1.1874>.
- Handarini, Oktafia Ika, and Siti Sri Wulandari. “Pembelajaran Daring Sebagai Upaya Study From Home (SFH) Selama Pandemi Covid 19.” *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 8, no. 3 (July 17, 2020): 496–503.
- Handoko, Bagus. “Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 18, no. 1 (April 9, 2017): 61–72.  
<https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>.
- “Hasil Pencarian - KBBI Daring.” Accessed March 24, 2022.  
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/analisis>.
- Hidayat, M. Arif, Ali Anwar, and Noer Hidayah. “PENDIDIKAN NON FORMAL DALAM MENINGKATKAN KETERAMPILAN ANAK

- JALANAN.” *EDUDEENA: Journal of Islamic Religious Education* 1, no. 1 (November 29, 2017). <https://doi.org/10.30762/ed.v1i1.445>.
- Ibrahim, Malik, and Sitti Marijam Thawil. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4, no. 1 (2019): 175–82.
- Indriastuti, Untung Sriwidodo & Rully Tri. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah.” *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* 10, no. 2 (2010). <https://ejournal.unisri.ac.id/index.php/Ekonomi/article/view/363>.
- Irawati, Desrina Yusi, and Jonatan Jonatan. “Evaluasi Kualitas Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19: Studi Kasus Di Fakultas Teknik, Universitas Katolik Darma Cendika.” *Jurnal Rekayasa Sistem Industri* 9, no. 2 (July 27, 2020): 135–44. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v9i2.4014.135-144>.
- Iskandar, Dian. “Implementasi Kompetensi Profesional Guru dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Peserta Didik.” *Journal of Management Review* 2, no. 3 (October 5, 2018): 261–70. <https://doi.org/10.25157/jmr.v2i3.1804>.
- Jazuli, Muhammad, Didi Samanhudi, and Handoyo Handoyo. “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) di PT. XYZ.” *Juminten* 1, no. 1 (January 30, 2020): 67–75. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.16>.
- Juliya, Mira, and Yusuf Tri Herlambang. “Analisis Problematika Pembelajaran Daring dan Pengaruhnya Terhadap Motivasi Belajar Siswa.” *Genta Mulia: Jurnal Ilmiah Pendidikan* 12, no. 1 (January 13, 2021). <https://www.ejournal.stkipbbm.ac.id/index.php/gm/article/view/585>.
- “Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan » Republik Indonesia.” Accessed February 5, 2022. <https://www.kemdikbud.go.id/main/index.php/bersamahadapicorona/daftar-aplikasi>.
- Laksono, Tio Ari. “Isyarat-Isyarat Manajemen Mutu Pendidikan Dalam Al-Qur’an Dan Al-Hadits.” *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management* 2, no. 1 (May 2, 2021): 15–28. <https://doi.org/10.21154/sajiem.v2i1.38>.

- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, and Jacky Mussry. "Pemasaran Jasa." *Jakarta: Erlangga*, 2011.
- Lubis, Alfi Syahri, and Nur Rahmah Andayani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam." *Journal Of Applied Business Administration* 1, no. 2 (2017): 232–43. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>.
- Lukita, Chandra, Sudadi Pranata, and Kiran Agustin. "Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi pada Mahasiswa di Cirebon." *Jurnal Digit* 9, no. 2 (February 5, 2020): 167–77. <https://doi.org/10.51920/jd.v9i2.117>.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktek*. 1st ed. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Magdalena, Ina, Ayu Wahyuni, and Davina Dewi Hartana. "Pengelolaan Pembelajaran Daring Yang Efektif Selama Pandemi Di SDN 1 Tanah Tinggi." *EDISI* 2, no. 2 (August 31, 2020): 366–77. <https://doi.org/10.36088/edisi.v2i2.1027>.
- Mainuddin. "Kompetensi Guru Dalam Perspektif Pendidikan Islam." *Al-Munawwarah : Jurnal Pendidikan Islam* 9, no. 2 (2017): 1–25.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama, 2005.
- Martilla, John A., and John C. James. "Importance-Performance Analysis." *Journal of Marketing* 41, no. 1 (January 1, 1977): 77–79. <https://doi.org/10.1177/002224297704100112>.
- Marzuki, M. Saleh. *Pendidikan Nonformal: Dimensi Dalam Keaksaraan Fungsional, Pelatihan, Dan Andragogi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012.
- McCarthy, Kelly. "The Global Impact of Coronavirus on Education." *ABC News* (blog), 2020. <https://abcnews.go.com/International/global-impact-coronavirus-education/story?id=69411738>.
- Muhammad, Abi Abdillah. *Shahih Al-Bukhari*. 1st ed. Damaskus: Daar Ibn Katsir, 2002.
- Muslim, Abul Husain. *Shahih Muslim*. 1st ed. Riyad: Darul Mughni, 1998.
- Nugroho, M. Yusuf Amin. "Metode, Media, dan Problematika Pembelajaran PAI Berbasis Daring di Tingkat Madrasah Aliyah." *Paramurobi: Jurnal*

- Pendidikan Agama Islam* 3, no. 2 (December 1, 2020): 1–14. <https://doi.org/10.32699/paramurobi.v3i2.1573>.
- Nur, Hafsa M., and Nurul Fatonah. “Paradigma Kompetensi Guru.” *Jurnal PGSD UNIGA* 1, no. 1 (February 9, 2022): 12–16.
- Nurdianti, Raden Roro Suci, and Suhendra Suhendra. “Analisis Kepuasan Mahasiswa Melalui Metode Service Quality (SERVQUAL) pada Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Siliwangi.” *Jurnal Siliwangi: Seri Pendidikan* 5, no. 1 (September 17, 2019). <https://doi.org/10.37058/jspendidikan.v5i1.942>.
- Nurfadli, Arif, Lukmandono Lukmandono, and Rony Prabowo. “Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan kepada Siswa menggunakan Metode CSI dan SERVQUAL (Studi kasus SMK Negeri 3 Balikpapan).” *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan* 1, no. 1 (September 26, 2020): 299–306.
- Oviyanti, Fitri. “Urgensi Kecerdasan Interpersonal Bagi Guru.” *Tadrib* 3, no. 1 (August 30, 2017): 75–97. <https://doi.org/10.19109/Tadrib.v3i1.1384>.
- Padlee, Siti Falindah, Vaughan Reimers, Safiek Mokhlis, Marhana Mohamed Anuar, and Azlinzuraini Ahmad. “Keep up the Good Work in Research Universities: An Importance-Performance Analysis.” *Australasian Marketing Journal* 28, no. 2 (May 1, 2020): 128–38. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2019.10.002>.
- Pane, Aprida, and Muhammad Darwis Dasopang. “Belajar dan Pembelajaran.” *Fitrah: Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Keislaman* 3, no. 2 (December 30, 2017): 333–52. <https://doi.org/10.24952/fitrah.v3i2.945>.
- Parasuraman, A Parsu, Valarie Zeithaml, and Leonard Berry. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research (SERVQUAL).” *The Journal of Marketing* 49 (January 1, 1985): 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>.
- . “SERVQUAL A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing* 64 (January 1, 1988): 12–40.
- Phan, Thanh Thi Ngoc, and Ly Thi Thao Dang. “Teacher Readiness for Online Teaching: A Critical Review.” *International Journal Open Distance E-Learn. IJODEL* 3, no. 1 (2017): 1–16.
- Pradana, Fibio Isnando Hariatmaja, and Rr Rochmoeljati. “Analisa Peningkatan Pelayanan Pembelajaran Daring (Online) Dengan Implementasi Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Importance Performance Analysis

- (IPA) Di SMA Negeri 3 Tuban.” *JUMINTEN* 2, no. 1 (January 31, 2021): 156–67. <https://doi.org/10.33005/juminten.v2i1.224>.
- Pramasatya, Agung, Sari Wulandari, and Wawan Tripiawan. “Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Pada Tk Sandhy Putra (telkom) Dengan Metode Qfd.” *eProceedings of Engineering* 4, no. 3 (December 1, 2017). <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/5348>.
- Prananda, Yandra, Dyah Rachmawati Lucitasari, and Muhammad Shodiq Abdul Khannan. “Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan.” *OPSI* 12, no. 1 (June 17, 2019): 1–11. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>.
- Prasetyo, Whisnu Bagus. “Kemdikbudristek: 407.000 Sekolah dan 56 Juta Siswa Terdampak Pandemi.” *beritasatu.com* (blog), 2021. <https://www.beritasatu.com/nasional/769773/kemdikbudristek-407000-sekolah-dan-56-juta-siswa-terdampak-pandemi>.
- Prawiyogi, Anggy Giri, Andri Purwanugraha, Ghulam Fakhry, and Marwan Firmansyah. “Efektivitas Pembelajaran Jarak Jauh Terhadap Pembelajaran Siswa di SDIT Cendekia Purwakarta.” *Jurnal Pendidikan Dasar* 11, no. 1 (May 31, 2020): 94–101. <https://doi.org/10.21009/10.21009/JPD.081>.
- Pribadi, Gempar. “Service Quality Sebagai Pengukuran Kepuasan Siswa Dan Orang Tua/Wali Murid SMP Muhammadiyah 1 Gombang.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini* 11, no. 1 (July 16, 2020): 22–28. <https://doi.org/10.36982/jiegmk.v11i1.1057>.
- Quijano-Caicedo, Jesús Enrique, Sandra Patricia Rojas-Berrio, Óscar Javier Robayo-Pinzón, Jesús Enrique Quijano-Caicedo, Sandra Patricia Rojas-Berrio, and Óscar Javier Robayo-Pinzón. “Service Quality for Continuing Higher Education in Online Learning Environments.” *Entramado* 14, no. 2 (December 2018): 22–34. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.2.4730>.
- Rasyid, Raihan Ahmad, and Muhammad Rizky. Tanggapan siswa terhadap pembelajaran daring, March 23, 2022.
- Ratnasari, Novika, Kurniawati Kurniawati, and Abdul Syukur. “Maximizing the Implementation of Scientific Approach in History Lessons Through Student-Centered Learning Model.” *Journal of Education Research and Evaluation* 4, no. 3 (August 30, 2020): 234–39.
- Republik Indonesia. “Surat Edaran Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pedoman Belajar dari Rumah dalam Masa Darurat Penyebaran Corona Virus

- Desease (Covid-19)." Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, May 18, 2020. kemdikbud.go.id.
- . "Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945," August 10, 2002.
- . "Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional." Depdiknas, 2004.
- . "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen," Desember 2005.
- Robbins, Stephen P. "Organizational Behaviour, Twelve Edition (Perilaku Organisasi Edisi Keduabelas), Alih Bahasa Diana Angelica, Ria Cahyani Dan Abdul Rasyid." *Jakarta: Salemba Empat*, 2012.
- Roqib, Mohammad, and Nurfuadi. *Kepribadian Guru*. Yogyakarta: CV. Cinta Buku, 2020.
- Rosalia, Rosalia. "Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Kantong Plastik Pada PT. Maju Jaya Utama Lestari." *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis* 1, no. 1 (December 8, 2021): 737–46.
- Sadewa, Hermawan. "Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang." *Journal of Politic and Government Studies* 7, no. 2 (March 28, 2018): 281–90.
- Sadikin, Ali, and Afreni Hamidah. "Pembelajaran Daring Di Tengah Wabah Covid-19 (Online Learning in the Middle of the Covid-19 Pandemic)." *Biodik* 6, no. 2 (July 1, 2020): 214–24.
- Sari, Lia Mega. "Evaluasi Dalam Pendidikan Islam." *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam* 9, no. 2 (November 17, 2018): 211–31. <https://doi.org/10.24042/atjpi.v9i2.3624>.
- Sinnun, Ahmad. "Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode SERVQUAL, IPA dan CSI." *Jurnal Informatika* 4, no. 1 (May 15, 2017). <https://doi.org/10.31294/ji.v4i1.1866>.
- Siyoto, Sandu, and Muhammad Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing, 2015.
- Sofyana, Latjuba, and Abdul Rozaq. "pembelajaran daring kombinasi berbasis whatsapp pada kelas karyawan prodi teknik informatika universitas PGRI Madiun." *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika : JANAPATI* 8,



- no. 1 (March 10, 2019): 81–86.  
<https://doi.org/10.23887/janapati.v8i1.17204>.
- Stodnick, Michael, and Pamela Rogers. “Using SERVQUAL to Measure the Quality of the Classroom Experience.” *Decision Sciences Journal of Innovative Education* 6, no. 1 (2008): 115–33.  
<https://doi.org/10.1111/j.1540-4609.2007.00162.x>.
- Suandi, Suandi. “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur.” *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)* 1, no. 2 (March 11, 2019): 13–22.  
<https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- . *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*. 10th ed. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sulaiman, Abi Daud. *Sunan Abi Daud*. Jordan: International Ideas Home, n.d.
- Sultan, Mufti Amir, and Nurmayasa Marsaoly. “Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Infrastruktur Transportasi Di Kabupaten Halmahera Utara.” *jurnal sipil sains* 3, no. 5 (2013).
- Sumadi, Suryabrata. *Metodologi Penelitian*. 25th ed. Rajawali Press, 2014.  
[//perpustakaan.uin-antasari.ac.id/opac/index.php?p=show\\_detail&id=15884&keywords=Sumadi+Suryabrata](http://perpustakaan.uin-antasari.ac.id/opac/index.php?p=show_detail&id=15884&keywords=Sumadi+Suryabrata).
- Sumantri, Agus, Andian Ari Anggraeni, Annisa Rahmawati, Arief Wahyudin, Asep Hermawan, Briant Sudwi Julyan, Dwi Alviandy, et al. *Booklet Pembelajaran Daring*. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kemdikbud RI, 2020.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. 3rd ed. Yogyakarta: PT Rineka Cipta, 2006. [//perpustakaan.uin-antasari.ac.id/opac/index.php?p=show\\_detail&id=10508&keywords=Pen-gukuran+Tingkat+Kepuasan+Pelanggan](http://perpustakaan.uin-antasari.ac.id/opac/index.php?p=show_detail&id=10508&keywords=Pen-gukuran+Tingkat+Kepuasan+Pelanggan).
- Suriadi, Harri Jumarto, Firman Firman, and Riska Ahmad. “Analisis Problema Pembelajaran Daring Terhadap Pendidikan Karakter Peserta Didik.” *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 3, no. 1 (March 6, 2021): 165–73.  
<https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i1.251>.

- Susliansyah, Susliansyah, Indra Riyana Rahadjeng, Heny Sumarno, and Chyntia Marianna Deleaniara M. "Penerapan Metode Topsis dalam Penilaian Kinerja Guru Tetap SD Negeri Kebalen 07." *Pilar Nusa Mandiri: Journal of Computing and Information System* 15, no. 1 (March 2, 2019): 7–14. <https://doi.org/10.33480/pilar.v15i1.2>.
- Syahputra, Hadi, Agung Ramadhanu, and Ramdani Bayuputra. "Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 1, no. 4 (April 20, 2020): 334–40. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v1i4.172>.
- Syaifullah, Syaifullah, I. Gede Pasek Suta Wijaya, and Ario Yudo Husodo. "Sistem Informasi Kepuasan Layanan Administrasi Akademik Berbasis IPA (Importance Performance Analysis) Studi Kasus Fakultas Teknik Universitas Mataram." *Journal of Computer Science and Informatics Engineering (J-Cosine)* 2, no. 1 (August 29, 2018). <https://doi.org/10.29303/jcosine.v2i1.50>.
- Triandika, Lulus Sugeng, Dewi Maharani Rachmaningsih, and Agustinus Fritz Wijaya. "Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs E-Learning Universitas Terbuka dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)." *Sebatik* 25, no. 2 (December 1, 2021): 598–603. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i2.1212>.
- Uppal, Muhammad Amaad, Samnan Ali, and Stephen R. Gulliver. "Factors Determining E-Learning Service Quality." *British Journal of Educational Technology* 49, no. 3 (2018): 412–26. <https://doi.org/10.1111/bjet.12552>.
- Wagner, Adriano, Eugenio Andrés Díaz Merino, Marcell Martinelli, Édio Polacinski, Roger da Silva Wegner, and Leoni Pentiado Godoy. "The Quality of Services in a Higher Education Institution: An Evaluation for the Integration of AHP, SERVQUAL and QFD Methods." *Disciplinarum Scientia / Sociais Aplicadas* 13, no. 1 (2017): 109–30.
- Wibisono, Deny. "Analisis Kualitas Layanan Pendidikan dengan Menggunakan Integrasi Metode SERVQUAL dan QFD." *Sosio e-Kons* 10, no. 1 (April 30, 2018): 56–74. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i1.2262>.
- Wibowo, Agung Edy. *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media, 2012.
- Widiyani, Dita Tri, Fitri Amilia, and Agus Milu Susetyo. "Indikator Pembelajaran Efektif dalam Pembelajaran Daring (dalam Jaringan) pada Masa Pandemi Covid-19 di SMAN 2 Bondowoso," n.d., 12.

- Winarno, Heru, and Tb Absor. "Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT. Media Purna Engineering." *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik* 1, no. 2 (2017): 146–60. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.15>.
- Yanottama, Aland Nagara, Erlina Purnamawati, and Akmal Suryadi. "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality dan Triz." *Juminten* 1, no. 1 (January 30, 2020): 76–86. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.2>.
- Yunita, Niken Widya. "Penyebab, Asal Mula, dan Pencegahan Virus Corona di Indonesia." *detiknews* (blog), 2020. <https://news.detik.com/berita/d-4956764/penyebab-asal-mula-dan-pencegahan-virus-corona-di-indonesia>.
- Yunus, Muhammad. Permasalahan daring yang dihadapi tenaga pendidik dan dampaknya terhadap pembelajaran, February 2022.
- Yusuf, Bistari Basuni. "Konsep Dan Indikator Pembelajaran Efektif." *Jurnal Kajian Pembelajaran Dan Keilmuan* 1, no. 2 (2017): 13–20.