

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmaddien, I. (2019). *STATISTIKA TERAPAN DENGAN SISTEM SPSS*. ITB Press.
https://www.academia.edu/41973948/STATISTIKA_TERAPAN_DENGAN_SISTEM_SPSS
- Alwi, I. (2015). Kriteria Empirik Dalam Menentukan Ukuran Sampel. *Jurnal Formatif*, 2(2), 140–148. <https://media.neliti.com/media/publications/234836-kriteria-empirik-dalam-menentukan-ukuran-60ddb857.pdf>
- Andini, M., & Fitriana, G. F. (2022). Analisis Kualitas Aplikasi Simpel Pol Menggunakan Metode McCall. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(3), 680. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i3.4192>
- 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. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Appbrain.com. (2024). *MyPertamina*. <https://www.appbrain.com/app/mypertamina/com.dafturn.mypertamina>
- Apps.apple.com. (2024). *MyPertamina*. <https://apps.apple.com/id/app/mypertamina/id1295039064?l=id>
- Aprianti, R. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Livin By Mandiri Menggunakan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis (Ipa) [UIN Syarif Hidayatullah Jakarta]. In *Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*. [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/71253/1/ROSALI NA APRIANTI-FST.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/71253/1/ROSALI%20NA%20APRIANTI-FST.pdf)
- Aranningrum, W. (2013). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai Dengan Menggunakan Integrasi Metode Importance Performance Analysis (IPA)-Quality Function Deployment (QFD). *Jejaring Administrasi Publik. Th V. Nomor, 1*, 275–282. <https://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-admpf8207b57fefull.pdf>

- Arini, S. C. (2022). *Detikfinance*. Detikfinance. <https://finance.detik.com/energi/d-6156890/heboh-di-medsos-ini-penyebab-mypertamina-sempat-error>
- Awaludin, M., Gani, A. G., & Gardenia, Y. (2014). Penerapan Metode Servqual Dalam Analisis Pola Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan Bank X. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 11(2). <https://doi.org/10.35968/jsi.v11i2.1235>
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2000). *WebQual: An Exploration of Web-Site Quality*. https://www.researchgate.net/publication/221408366_WebQual_An_Exploration_of_Web-Site_Quality
- Bhasin, H. (2024). *The Servqual Model – Definition, Dimensions, Gaps and Advantages Service*. <https://www.marketing91.com/servqual/>
- Biru, D. (2024). X. X. <https://x.com/Dindingbiru5/status/1841097572800479576>
- capil.balikipapan.go.id. (2024). *Data Konsolidasi Bersih (DKB) Semester I 2024*. <https://Capil.Balikipapan.Go.Id/Disdukcabil/Statistik>. <https://capil.balikipapan.go.id/disdukcabil/statistik>
- Elcholiqi, A., & Musdholifah, A. (2020). Chatbot in Bahasa Indonesia using NLP to Provide Banking Information. *IJCCS (Indonesian Journal of Computing and Cybernetics Systems)*, 14(1), 91. <https://doi.org/10.22146/ijccs.41289>
- Fatma, N., Irfan, N. F., & Latiep, I. F. (2021). Analisis Keputusan Pembelian Produk Menggunakan Persepsi Harga dan Kualitas Produk. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4(2), 533–540.
- Fiqri, A. H. (2023). *Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi MyPertamina Dengan Model Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology (UTAUT) 2* [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta]. [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/76441/1/AFRIZAL HAIRUL FIQRI-FST.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/76441/1/AFRIZAL%20HAIRUL%20FIQRI-FST.pdf)
- Handini. Y. A. (2018). *Inovasi Layanan Referensi Perpustakaan Berbasis Live Chat*. 1–127.
- Haryanto, J., Silitonga, R. Y. H., & Setiawati, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra dengan Metode Servqual, IPA, dan CSI. *Journal of Integrated System*, 6(2), 197–209. <https://doi.org/10.28932/jis.v6i2.6587>

- Hasan, I. (2004). *Hasan, Iqbal. 2004. Analisis Data Penelitian Dengan Statistik. Jakarta Bumi Aksara. PT Bumi Aksara.*
https://www.academia.edu/86315139/Hasan_Iqbal_2004_Analisis_Data_Penelitian_Dengan_Statistik_Jakarta_Bumi_Aksara
- Hermawan, C. (2023). *[Seri Kuantitatif] Kenapa Skala Likert Baiknya Genap?*
<https://researchwithchris.substack.com/p/seri-kuantitatif-kenapa-skala-likert>
- Hikmawati, N. K. (2022). Analisis Kualitas Layanan My Pertamina Menggunakan Pendekatan e-GovQual pada Beberapa Kota Percobaan. *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 12(2), 100–111.
<https://doi.org/10.34010/jamika.v12i2.7977>
- Id.wikipedia.org. (2024). *MyPertamina.*
https://id.wikipedia.org/wiki/MyPertamina#cite_note-5
- Indarto. (2017). *Tabel T dan R.* <https://id.scribd.com/document/362110780/tabel-t-dan-r>
- Iskandar, A., & Februadi, A. (2021). Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Immanuel Bandung. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 19(2), 87–95.
<https://doi.org/10.34010/miu.v19i2.6388>
- Jalilullah, D. T., Fisika, P. S., Sains, F., Teknologi, D. A. N., Islam, U., & Syarif, N. (2024). *PENERAPAN ALGORITMA MACHINE LEARNING PADA KOMPUTER TERBATAS UNTUK PENERJEMAH BAHASA ISYARAT INDONESIA SECARA REAL-TIME.*
- Jayasundara, C. C. (2008). User Perceptions and Expectations on E-Information Literacy Development Programmes: a Gap Analysis. *Revista Orbis*, 4(10), 81–94. <https://www.redalyc.org/pdf/709/70901005.pdf>
- Jou, R. C., & Day, Y. J. (2021). Application of revised importance-performance analysis to investigate critical service quality of hotel online booking. *Sustainability (Switzerland)*, 13(4), 1–19. <https://doi.org/10.3390/su13042043>
- Juliansyah, D., Hannie, H., & Hendriadi, A. A. (2024). Penerapan Uji-T Independen untuk Sistem Chatbot Gaotek. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(6), 2137–2146.
<https://doi.org/10.46799/jsa.v5i6.1224>
- Kemenkeu.go.id. (2022). *Hadapi Dampak Kenaikan Harga BBM Bersubsidi,*

- Menkeu: Jumlah Kompensasi Jauh Lebih Besar dari Estimasi Beban Masyarakat Kurang Mampu. <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/kompensasi-jauh-lebih-besar-dari-estimasi-beban>
- Khafifa. (2023). X. X. <https://x.com/budivinola/status/1649609820662820865>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. In *Journal of Marketing* (Vol. 37, Issue 1). <https://doi.org/10.2307/1250781>
- Lolang, En. (2015). HIPOTESIS NOL DAN HIPOTESIS ALTERNATIF. *Jurnal Kip*, 3(3), 685–696. <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2918430&val=25675&title=Hipotesis Nol dan Hipotesis Alternatif/1000>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Per Analysis. *The Journal of Marketing*, 41(1), 77–79. <https://www.jstor.org/stable/1250495?origin=JSTOR-pdf>
- Maulani, A. R., Wahyudi, T., & Rahmawati, R. (2023). Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Aplikasi MyPertamina dengan Metode SERVQUAL, CSI, dan IPA. *INTEGRATE: Industrial Engineering and Management System*, 7(3), 19–25. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinUNTAN/article/viewFile/70905/75676599072>
- McCall, J. A., Richards, P. K., & Walters, G. F. (1977). Factors in Software Quality - Volume 1 - Concept and Definitions of Software Quality. *Defense Technical Information Center*, 1, 2 and 3(ADA049014), 168. <https://oai.dtic.mil/oai/oai?verb=getRecord&metadataPrefix=html&identifier=ADA049014>
- Migas.esdm.go.id. (2022). *Konsumsi Peralite Capai 23 Juta KL, Paling Banyak Digunakan Masyarakat*. <https://migas.esdm.go.id/post/read/konsumsi-peralite-capai-23-juta-kl-paling-banyak-digunakan-masyarakat>
- Mypertamina.id. (2024). *FAQ Subsidi Tepat*. <https://mypertamina.id/faq-subsidi-tepat>
- Nasution, A. B., Hrp, A. Y. N., Yudi, Y., & Fauzi, M. (2024). Implementation of OTP Code as Application Login Verification Via Whatsapp. *Indonesian*

- Journal of Applied and Industrial Sciences (ESA)*, 3(4), 395–402.
<https://doi.org/10.55927/esa.v3i4.10225>
- Nirsal, S.Kom., M. P., Eko Budihartono, S.T., M. K., Fitrah Eka Susilawati, S.Kom., M. K., Hardiana, S.Kom., M. M., Nur Annisa, S.Kom., M. K., Vicky Bin Djusmin, S.Kom., M. K., Dianradika Prasti, S.Kom., M. K., Muhammad Idham Rusdi, S.T., M. K., Ulvah, S.Kom., M. M., Fajar Novriansyah Yasir, S.Kom., M. K., Achmad Syafa'at, S.Kom., M. T., & Mohd. Iqbal, ST., M. K. (2025). *Rekayasa Perangkat Lunak Rekayasa Perangkat Lunak*.
https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=JSeuEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=perangkat+lunak&ots=t-B4-Zh-vB&sig=qu7S-9363XzBAIumLVQx7LnA-1E&redir_esc=y#v=onepage&q=perangkat+lunak&f=false
- Noer, L. R. (2016). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi Its Surabaya Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Journal of Research and Technology*, 2(1), 35–43. <https://doi.org/10.55732/jrt.v2i1.802>
- Ofess, S. (2024). X. X. <https://x.com/sbyfess/status/1850022077220147648>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2009). A Multiple-Item Scale for Assessing. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-03516-6>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12–35.
- Permatasari, T. I., Setiadjit, D. G., & Adriantantri, E. (2019). Analisa peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode SWOT Dan Service Quality Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu. *Jurnal Valtech*, 2(2), 165–173. <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/valtech/article/view/1908>
- Play.google.com. (2024). *MyPertamina*.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.dafturn.mypertamina&hl=id>
- Prasetia, A., Fairuzabadi, M., & Wardani, S. (2022). Aplikasi Berbagi Kontak Menggunakan Qr Code Untuk Smartphone Android. *Applied Science and*

Technology Reaserch Journal, 1(1), 26–31.
<https://doi.org/10.31316/astro.v1i1.3209>

Rahayu, A. P., Santoso, H. B., & Rahayuningsih, S. (2018). Analisa Kepuasan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan E-Servqual. *JATI UNIK: Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri*, 2(1), 55–63.
<https://doi.org/10.30737/jatiunik.v2i1.387>

Rahmaini, S. N. (2018). *ANALISIS KUALITAS WEBSITE AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta].
[https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/41998/1/SAFIRA NUR RAHMAINI-FST.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/41998/1/SAFIRA_NUR_RAHMAINI-FST.pdf)

Rahmi, A., Wulandari, A., & Marcelino, D. (2020). Analisis IPA Dalam Mengukur Kepuasan Pelanggan PT. Medion Ardhika Bhakti Berdasarkan Dimensi SERVQUAL. *Jurnal Administrasi Profesional*, 1(02), 28–34.
<https://doi.org/10.32722/jap.v1i02.3661>

Ramadan, U. S. (2020). *ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL – IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus Nasabah PT BNI Syariah Cabang Karawang)* [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta].
https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrOrIU80SBn7zEBRKBXNyoA;_ylu=Y29sbwNncTEEcG9zAzIEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1731413565/RO=10/RU=https%3A%2F%2Frepository.uinjkt.ac.id%2Fdspace%2Fhandle%2F123456789%2F55483/RK=2/RS=BwRjdyXFE6lPVCKN38Z2t7L.Jx4-

Risnawati. (2016). *PENERAPAN JARAK MAHALANOBIS DALAM ANALISIS SERVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Pengunjung Perpustakaan Utama UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)* [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta].
https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/65735/1/1111094000005_RISNAWATI.pdf

Rizkiawan, A. (2025). *Keluhan Pembayaran MyPertamina App*. Media Konsumen.
<https://mediakonsumen.com/2025/04/25/surat-pembaca/keluhan->

pembayaran-mypertamina-app#google_vignette

Satr, R. (2024). X. X. https://x.com/Riyo_Satr/status/1851237555599294756

Sentia, T., Mustafia, M., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada E-learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2(3), 100–108. <https://doi.org/10.47065/jimat.v2i3.167>

Silalahi, E. (2024). X. X. <https://x.com/eriksilalahii/status/1813041619995922611>

Silitonga, R. M., & Kristanti, M. A. (2019). Analisis Penyebab dan Solusi Rekonsiliasi Finished Goods Menggunakan Hipotesis Statistik dengan Metode Pengujian Independent Sample T-Test di PT.Merck, Tbk. *Jurnal Tekno*, 16(2), 35–48. <https://doi.org/10.33557/jtekno.v16i1.623>

Siregar, M. S. A. (2022). Analisa Kualitas Pelayanan menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Factory Jurnal Industri, Manajemen Dan Rekayasa Sistem Industri*, 1(1), 33–38. <https://doi.org/10.56211/factory.v1i1.111>

Sudaryono, D., Guritno, S., & Rahardja, U. (2020). *Theory and Application of IT RESEARCH: Metodologi Penelitian Teknologi Informasi*. Andi Publisher. https://books.google.co.id/books?id=l5pyDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=snippet&q&f=false

Sugiyono, D. (2010). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*. https://digilib.stekom.ac.id/assets/dokumen/ebook/feb_35efe6a47227d6031a75569c2f3f39d44fe2db43_1652079047.pdf

Taluke, D., Lakat, R. S. M., Sembel, A., Mangrove, E., & Bahwa, M. (2019). Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Spasial*, 6(2), 531–540.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/spasial/article/download/25357/25046>

Tea, M. D., Medinal, & Oktalina, G. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Servqual) Terhadap Kepuasan Lansia Di Panti Bhaki Kasih Siti Anna Pangkalpinang. *Jipmb, Stie-Ibek*, 7(2), 20–28. www.stie-ibek.ac.id

Umar, H. (2005). *Riset SDM Dalam Organisasi*. PT Gramedia Pustaka Utama.

<https://books.google.co.id/books?id=MRTUS9tkWj4C&printsec=frontcover#v=onepage&q=pengukuran&f=false>

Widodo, E. (2022). X. X. <https://x.com/ekowboy2/status/1590714929816154117>

Wijaya, C., S, A., & Hasanah, W. (2018). Pelanggan dan Kepuasan. *Jurnal Dharmawangsa*, 16–25.
<https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/sabilarrasyad/article/download/726/pdf>

Yanesya, Z., & Tjokrosaputro, M. (2024). *Pengaruh Penggunaan Dan Respons Chatbot Terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce*. 29(03), 446–468.

Yudha, A., Anugraha, R. A., & Nugroho, Y. (2015). Perancangan E-Learning Solidworks Modul Part Assembly Menggunakan Model Addie Sebagai Media Pembelajaran Gambar Teknik Yang Efektif. *Jurnal Rekayasa Sistem Dan Industri*, 2(02), 53–58.
<https://www.neliti.com/id/publications/226988/perancangan-e-learning-solidworks-modul-part-assembly-menggunakan-model-addie-se>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*.
[https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=RWPMYP7-sN8C&oi=fnd&pg=PR9&dq=Parasuraman,+A.,+Zeithaml,+V.+A.,+dan+Berry,+L.+L.+\(1990\),+Delivering+Quality+Service:+Balancing+Customer+Perceptions+and+Expectations.+New+York:+The+Free+Pass.&ots=ch7vfdx2oi&sig](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=RWPMYP7-sN8C&oi=fnd&pg=PR9&dq=Parasuraman,+A.,+Zeithaml,+V.+A.,+dan+Berry,+L.+L.+(1990),+Delivering+Quality+Service:+Balancing+Customer+Perceptions+and+Expectations.+New+York:+The+Free+Pass.&ots=ch7vfdx2oi&sig)



www.itk.ac.id