

DAFTAR PUSTAKA

- A. Rusdiana, M., & Moch. Irfan, S. M. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Pustaka Setia.
- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan Pelanggan, Metode Importance-performance Analysis (IPA), dan Model Kano*. BPFE. Yogyakarta.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Raneka Cipta.
- Arpan, A. (2017). *Analisis kualitas layanan pegadaian application support system integrated online (passion) menggunakan metode service quality (servqual)* (Doctoral dissertation, UIN RADEN FATAH PALEMBANG).
- Aulia, M. (2018). *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode SERVQUAL*. (Doctoral dissertation, UIN RADEN FATAH PALEMBANG).
- Binotoyo, A., & Alfanur, F. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bober Cafe Bandung)*. *eProceedings of Management*, 1(3).
- Bintoro & Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan 1. Yogyakarta: Gava Media.
- Daniel. (2010). *Using The Servqual Model To Asses Service Quality And Customer Satisfaction*. Student Umea School of business.
- Fathoni, F. (2017). *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual*.
- Firliana, R., Kasih, P., & Sulastri, H. S. (2016). *Sistem Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)*. *Semnasteknomedia Online*, 4(1), 1-4.
- Firliana, R., Kasih, P., & Sulastri, H. S. (2016). *Sistem Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)*. *Semnasteknomedia Online*, 4(1), 1-4.
- Ghazali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro. *Variabel Pemoderasi*. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 23 (2), 1470, 1494.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, R. (2022). *"Analisis Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen-Sumber Daya Manusia (SIM-SDM) Pada Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana Nasional"*. (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Jakarta).

- Husein, Umar. 2010. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Jogiyanto, H. (2005). Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan terstruktur teori dan praktik aplikasi bisnis. Andi Offset.
- Jogiyanto, Hartono. (2018). Metode Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data.
- Kasmir. (2016). Analisis Laporan Keuangan (9th ed.). Rajawali Pers.
- Kasmir. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip, Molan, B., Sarwiji, B., & Lane, K. (2009). Manajemen Pemasaran (Cetakan 4). Jakarta Indeks.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Machmud, R. (2018). Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online). *Gorontalo: Ideas Publishing*, 1-73.
- Marlindawati, 2013. Sistem Informasi Manajemen Proyek di PT.Quicksteps Sarana Solusindo, Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI), hlm 47-52.
- Martilla, J., & James, J. (1977). Importance-Performance Anlysis. *Journal of Marketing*, 41, 77-79.
- Mulyani, S. (2016). Metode Analisis dan Perancangan Sistem, ISBN: 978-979-19906-2-2. Edisi Ke-2.
- O'brein, J. (2014). Sistem Informasi Manajemen (9th ed.). Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of retailing*, 69(1), 140-147.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V.A., & Berry, Leonard L., (1985). A Conceptual Model of Service Quality and It's Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Putri, A. Y. P., & Wiratama, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan Sistem Perwalian pada Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan Metode SERVQUAL. *Applied Technology and Computing Science Journal*, 2(2), 90-97.
- Ramadita, D. G. (2016). PENGARUH PERSONAL SELLING TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN LAYANAN @WIFI.IF PT TELKOM INDONESIA. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Riadi, E., & Prabawati, A. (2016). Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS). Andi Offset.
- Riadi, Edi. (2016). Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS). Edisi 1. Yogyakarta: Andi

- Risman, A. R., & Wahyudi, A. T. (2017). Pengaruh Persepsi Kualitas, Citra Merek, Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Bisnis Dan Komunikasi*. <https://doi.org/2356-4328>
- Rostina H. 2015. *Statistika Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama. Bandung.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian (Edisi 6)*. Buku 1. Cetakan kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Sentia, T., Mustafia, & Zuraidah, E. (2022). Analisis Kualitas Layanan Pada E-learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2. <https://doi.org/10.47065/jimat.v2i3.167>
- 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.
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131-143.
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131-143.
- Siregar, & Syofian. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif (1st ed.)*. Kencana.
- Siregar, Syofian, 2013, *Metode penelitian kuantitatif*, (Jakarta: Kencana)
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian administrasi dilengkapi dengan metode R&D*, (Bandung: Alfabeta)
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuanittatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabet.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Chandra, F., & Gregorius. (2016). *Service Quality dan Satisfaction Edisi 4 (4th ed.)*. Andi.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2016). “*Service, Quality dan Satisfaction*”. Yogyakarta: Penerbit: Andi., hal. 13-125.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra.2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyudi & Sunarti,. (2012). “*Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Produk Tekonsel Menggunakan Metode Servqual, Seminar Nasional Teknologi Informasi Komunikasi dan Industri*”. ISSN: 2085-9902, Pekan Baru. Yogyakarta: Andi