

DAFTAR PUSTAKA

- Alhamdu. 2016. Analisis Statistik dengan Program SPSS. Palembang: Noerfikri Offsite.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- A. S. Chandra, "Pengaruh E-ServQual Terhadap Customer Satisfaction, Trust, dan Repeat Usage Layanan BCA Mobile ," Universitas Udayana, 2014.
- A.V. Feigenbaum, (1992), Kendali Mutu Terpadu, Edisi Ketiga, Penerbit Erlangga.
- Binus University, 2014. Uji Validitas Dan Reabilitas (<http://qmc.binus.ac.id>). Diakses 15 Agustus 2018.
- Buchori. 2013. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 17 Tahun 2013 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo. Walikota Probolinggo. Probolinggo.
- Crosby, Philip B. *Quality is Free*. New York : McGraw-Hill, 1979.
- Dwi Prastowo dan Rifka Julianti. 2002. *Analisis Laporan Keuangan*. Konsep dan Aplikasi. Edisi Kedua. UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Fuad, Achmad. 2013. Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Menggunakan Dimensi E-Govqual (Studi Kasus Pemerintah Provinsi Jawa Timur). Surabaya : Institut Teknologi Sepuluh November (ITS).
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Goetch , David. *"Computing on the Eight Dimensions of Quality."* *Harvard Business Review*, 1987: 101-109.
- Indrajit, Richardus Eko. 1999. *Teknik Analisa Gap Pengembangan Teknologi Informasi*. Jakarta : Renaissance Research Center.
- Iskandar. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Komarudin. 2001. *Ensiklopedia Manajemen*, Edisi IX, Jakarta : Bumi Aksara.
- Kumalaningsih, Sri. 2012. Metodologi Penelitian : Kupas Tuntas Cara Mencapai Tujuan. Malang : Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Layne, K. dan Lee, J. 2001. *Developing fully functional E-Government: A four stage model*. *Government Information Quarterly*, pp. 122-136.

- Lehemetz Hannes. 2012. *Quality Assessment Of Estonian E-Government Services*. Tartu : *Faculty Of Mathematics And Computer Sciene Institute Of Computer Science*.
- Nieslen, Jakob dan Mack, Robert L. 1994.⁹¹ *Usability Inspection Methods*. Wiley.
- Papadomichelaki, Xenia., Mentzas, Greogoris. 2011. *E-GovQual : A Multiple-Item Scale For Assessing e-Government Services Quality*. Athens, Greece : *National Technical University of Athens*.
- Phadermrod, Boonyarat., Crowder M. Richard., Wills B. Gary. 2016. *Importance-Performance Analysis based SWOT analysis*. United Kingdom, *University of Southampton*.
- Popo Ali Martopo. 2018. Situs Resmi Pemerintah Kabupaten OKU Selatan. Sejarah Kabupaten OKU Selatan. (<http://www.okuselatankab.go.id>). Diakses 10 Oktober 2018.
- Rasyad, Rasdihan. 2003. *Metode Statistik Deskriptif Untuk Umum*. Jakarta: Grasindo.
- Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2015 Tentang Rencana Strategis Kementerian Komunikasi Dan Informatika Tahun 2015—2019. Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Jakarta.
- Riadi, M. (2016). Pengertian dan Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen. (<http://www.kajianpustaka.com>). Diakses pada 13 September, 2018.
- Sri Eko Wahyudi. 2017. Penilaian Kualitas Website E-Government Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dengan Dimensi e-GovQual (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Probolinggo). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* e-ISSN: 2548-964X Vol. 1, No. 2, <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tidwell, Jenifer. *Designing Interfaces* . California : O'Reilly, 2006.
- Thoifah, I'anut. 2016. *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: Madani.
- Yamane, Taro. 1967. *Statistics, An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.

Zeinia A.N. and Khairunnisa S.I., "Evaluasi Kualitas Webste Online Shopping di Indonesia Menggunakan Metode E-Serv-Qual," Universitas Gunadarma, 2015.