

DAFTAR PUSTAKA

- A. Nara Weking & S. Ndala, “Analisis Implementasi Model Bisnis On Demand Service Mobile Platform Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Gojek Di Indonesia,” *J. Inform. J. Pengemb. IT*, vol. 3, no. 3, pp. 367–370, 2018.
- A. Fawnia, S. Wulandari, & I. Puspita, “Analisis Kebutuhan Pengguna Aplikasi I-Gracias Menggunakan Integrasi Web Usability Dan Model Kano (Studi Kasus Pada Dosen Fakultas Teknik Universitas Telkom), e-Proceeding of Engineering: Vol.4, No.3, p. 4215, 2017.
- Alfian Nurlifa, Sri Kusumadewi, Kariyan, “ANALISIS PENGARUH USER INTERFACE TERHADAP KEMUDAHAN PENGGUNAAN,” Prosiding SNATIF, vol. 1, 2014.
- C. P. Singarimbun, “Implementasi Objective Matrix (OMAX) dan Root Cause Analysis (RCA) dalam Analisis Produktivitas di PG. Pesantren Baru,” *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Ind.*, vol. Vol. 6, no. No. 8, p. PP. 16-28, 2018.
- Danang Kurniawan dan Arissy Jorgi Sutan, 2021 “PENGUNAAN SOSIAL MEDIA DALAM MENYEBARKAN PROGRAM VAKSINASI COVID-19 DI INDONESIA”.
- Deni Ahmad, R. Teduh Dirgahayu, Hendrik, “Manajemen Risiko Sistem Informasi Akademik pada Perguruan Tinggi menggunakan Metode Octave Allegro”.
- Direktorat. Universitas Telkom, Rencana Strategis Sistem Informasi Universitas Telkom Periode 2014-2018, 2014.
- Fathoni, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan,” No. 12, Pp. 185–188, 2009.
- Gasparz, Vincent. 2003. Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- H. Fryonanda, H. Sokoco, & Y. Nurhadryani, “Evaluasi Infrastruktur Teknologi Informasi Dengan Cobit 5 Dan Itil V3,” *JUTI J. Ilm. Teknol. Inf.*, vol. 17, no. 1, p. 1, 2019.

- Hidayat, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri,” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, vol. 11, no. 1, p. 59-72, 2009.
- Lewis & Booms, 1983. *The Marketing Aspect Of Service Quality: in Emerging Perspectives on Service Marketing*. s.l.:s.n.
- Livia Amanda. 2019. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang.
- Lucas. (2000). *Information Technology For Management*. McGraw-Hill.
- Lupiyoadi, H. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- M. Agung Pratama. (2021). pada “Analisis Perbaikan Kualitas Layanan Pada Aplikasi Zoom Cloud Meetings Berdasarkan Ulasan End-User Menggunakan Metode Text Mining Dan Fishbone Diagram”.
- Nilda Miftahul Janna. 2021. Pada “Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS”.
- P. I. Tony D. Susanto. (2016). *Manajemen Layanan Teknologi Informasi*. Surabaya: Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO).
- Parasuraman, A; Berry, Leonard L; Zeithaml, Valarie A;. (1991). Understanding Customer Expectations of Service. *Spring*, 39-48.
- Parasuraman, A; Zeithaml, Valarie A; Berry, Leonard A;. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41- 50.
- Parasuraman, A; Zeithaml, Valarie A; Berry, Leonard L;. (1988). Servqual:A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12- 40.
- R. K. Yin, *Case Study Research. Design and Methods*, Thousand Oaks: Sage, 1994.
- Rasyid, H. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, 1(2), 200-214.

- S. S. Jingga, "Evaluasi Keamanan Pangan dengan Good Manufacturing Practices di UKM Emping Jagung Cahaya," *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Ind.*, vol. Vol 6, no. No 5, pp. 1070–1078, 2018.
- Sanjaya, I. P. (2005). Pengaruh Rasa Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Minat Berperilaku Para Mahasiswa Dan Mahasiswi Dalam Penggunaan Internet (Study Empiris Pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta). *Jurnal Kinerja*, 9(2), 19-115.
- Sri Irmawati. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu.
- Subihaini. (2001). Analisis Konsekuensi Kualitas Layanan Pada Perilaku Konsumen. *Jurnal Bisnis dan Strategi, Tahun VI*, 99-115.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. 2002. Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta, Jakarta.
- T. Fandy, Prinsip-prinsip Tota Quality Service, Andi Offset, 2005.
- Tjhai, F. J. (2003). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Akuntan Publik. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 5(1), 1-26.
- Tjiptiono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi Ofset.
- Tjiptono, F., 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offest.
- Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry, "Balancing Customer Perceptions and Expectatios," dalam *DELIVERING QUALITY SERVICE*, New York, The Free Press, 1990.
- Wasito, H. (1993). Pengantar Metodologi Penelitian. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Weksi Budiaji. (2013). Skala Pengukuran Dan Jumlah Respon Skala Likert dalam Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan Desember 2013 Vol. 2 No. 2 Hal : 127-133.
- Wijaya, S. W. (2005). Kajian Teoritis Technology Acceptance Model Sebagai Model Pendekatan Untuk Menentukan Strategi Mendorong Kemauan Pengguna Dalam Menggunakan Teknologi Informasi Dan Komunikasi. *Jurnal Universitas Sanata Sharma Yogyakarta*, 2-3.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L., 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Zeithaml VA, B. M. (2000). Understanding Customer Expectations And Perceptions Through Marketing Research. *Services Marketing*, 107-136.