DAFTAR PUSTAKA

Aisha, Syarifah. (2014). *Pengaruh Kualitas Website Sistem Informasi Akademik i-Gracias Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom).* (Skripsi terpublikasi). Tersedia di Database Open Library Universitas Telkom Bandung.

Barnes dan Vidgen. (2002). An Integrative Approach to The Assessment of E-commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research,* 3(3), 114:127. Tersedia: http://www.jecr.org/sites/default/files/. [8 Februari 2017]

David, Fred. (2015) *Manajemen Strategi Kasus* (Buku Kedua). Bandung: Salemba Empat.

Direktorat Sistem Informasi Universitas Telkom. (2016, 1 Desember). Logo I-Gracias. Tersedia: https://i-Gracias.telkomuniversity.ac.id/. [12 Februari 2017]

Direktorat Sistem Informasi Universitas Telkom.. (2016). Dokumen Laporan Helpdesk Periode Januari-Desember 2015-2016. Bandung:Universitas Telkom.

Dudung, Agus. (2012). *Merancang Produk. Bandung*: Rosdakarya Offset.

Fariani, Rida. (2014). Analisa Perencanaan Strategi Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi (SI/TI) Dengan Menggunakan *Framework* Ward & Peppard pada Perguruan Tinggi ABC. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia,* 61-67 .[Online]. Tersedia is.its.ac.id/pubs/oajis/index.php/file/download_file/**.** [12 Februari 2017]

Fakultas Teknologi Industri .(2009). *Prosiding Konferensi Nasional Sistem Informasi 2009 (KNSI).* Yogyakarta: KNSI.

Fathoni. (2009). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual. *Konferensi Nasional Sistem & Informatika*, 185-188. [Online]. Tersedia: http://eprints.unsri.ac.id/2817/. [15 Februari 2017]

Gaol, Chr Jimmy. (2008). *Sistem Informasi Manajemen*. PT Gramedia: Jakarta.

Gaspersz, Vincent. (2010). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Heizer dan Render. (2015). *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan* (Ed.11). Jakarta: Salemba Empat.

Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis: Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Riefka Aditama.

Laudon dan Jane. (2007). Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital. Jakarta: Salemba Empat.

Moleong, Lexy J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: Rosdakarya.

Napitupulu, Darmawan. (2016). Analisa Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan E-Govqual & IPA, 6(2), 153-168. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*. [Online]. Tersedia*:* https://www.researchgate.net/312420415 .[15 Februari 2017]

Nistantya, Ginanti. (2016). Evaluasi Kualitas *Website* Digital Library Telkom University Menggunakan Metode *WebQual* 4.0 dan Importance Performance Analysis. (Skripsi terpublikasi). Tersedia di Database Open Library Universitas Telkom Bandung.

Obonyo et al.,. (2013). An Importance-Performance Analysis of Food service Attributes in Gastro-Tourism Development in Western Tourist Circuit, Kenya. *Tourism and Hospitaly Research*, 12 (4),188-

200. [Online]. Tersedia: https://www.researchgate.net/publication/. [15 Februari 2017]

Rusdiana. (2014). *Manajemen Operasi*. Bandung: Pustaka Setia.

Sallis, Edward. (2015). Total Quality Management in Education. Yogyakarta:IRCiSoD.

Santoso dan Anwar. (2016). Analisis Kualitas *Website* Menggunakan Metode *WebQual* dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Situs Kaskus. *National Conference on Information Technology* (CITEE). [Online]. Tersedia: https://www.researchgate.net/publication/. [15 Februari 2017]

Sanusi, Anwar. (2011). *Metodelogi Penelitian Bisnis: Disertai Contoh Proposal Penelitian Bidang Ilmu Ekonomi dan Manajemen*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.

Sarwono, Andi. (2010). *PASW Statistics 18-Belajar Statistik Menjadi Mudah dan Cepat*. Yogyakarta: Andi.

Satuan Audit Internal Universitas Telkom. (2016). Data Hasil Survei Kepuasan I-Gracias tahun 2014-2016. Bandung : Universitas Telkom.

Silalahi, Ulbert. (2011). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama

Stevenson dan Chuong. (2015). *Manajemen Operasi: Persfektif Asia* (Edisi sepuluh). Jakarta: Salemba Empat.

Student Telkom. (2014, 7 Juni). Deskripsi Wesbite I-Gracias.Tersedia: https://students.telkomuniversity.ac.id/?s=i-Gracias. [2 Februari 2017]

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian & Pengembangan : (Research and Development/R&D)***.** Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi* (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Suliyanto. (2006*). Metode Riset Bisn*is. Yogyakarta: Andi

Tampubolon, Manahan. (2014). *Manajemen Operasi & Rantai Pemasok*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Tjiptono dan Diana. (2003). *Total Quality Management* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi.

To dan Linda. (2010). Importance-Performance Analysis for Public Management Decision Making An Empirical Study of China's Macao Special Administrative Region. *Public Management*, 48 (2), 277-295. [Online]. Tersedia: www.emeraldinsight.com/0025-1747. [15 Februari 2017]

Umar, Husein. (2008). Metode Penelitian Untuk Skripsi & Tesis Bisnis (Edisi kedua). Jakarta: Raja Grafindo Persada..

Utari, Wirya. (2016**).** Analisis Kualitas Jasa Go-Jek Indonesia di Jabodetabek, Bandung, Surabaya, Bali, dan Makassar Tahun 2015. (Skripsi terpublikasi). Tersedia di Database Open Library Universitas Telkom Bandung.

Universitas Telkom. (2013, 2 Desember). Profil universitas Telkom. Tersedia: http://telkomuniversity.ac.id/profile. [30 November 2016]

Universitas Telkom. (2013, 2 Desember) . Visi dan Misi Universitas Telkom. Tersedia: http://telkomuniversity.ac.id/profile. [30 November 2016]

Universitas Telkom. (2014, 6 April). Fitur Wesite I-Gracias. Tersedia: www.telkomuniversity.ac.id/images/uploads/Slide_Sosialisasi_i -Gracis_Tel-U.pdf. [30 November 2016]

Universitas Telkom. (2013, 2 Desember). Rencana Strategis Universitas Telkom. Tersedia: http://telkomuniversity.ac.id/id/strategic-plans. [30 November 2016]

Pohandry dan Winarni. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis Serta Service Quality. *Jurnal Rekavasi*, 1(1), 21-29. [Online]. Tersedia: http://journal.akprind.ac.id/index.php/rekavasi/. [11 Februari 2017]

Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD dan Kano Disertai dengan Contoh Aplikasi dalam Penelitian* . Jakarta: PT. Indeks

Wittel et al.,. (2005). Continuous Improvement in Product Development Improvement Programs And Quality Principles. *Quality and Reability Management*, 22 (8), 753 – 768. [Online]. Tersedia: www.emeraldinsight.com/. [11 Februari 2017]

Yola dan Budianto. (2013). Analisis Kualitas *Website* Menggunakan Metode *WebQual* dan *Importance Performance Analysis. Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(12), 301-309. [Online]. Tersedia: industri.ft.unand.ac.id/. [11 Februari 2017]

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN