

DAFTAR PUSTAKA

- Aly, N., Muhammad. & Trianasari, N, (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran Non Tunai Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Telkom University Bandung)*. *E-Proceeding of Management*, 5(2), 1-6. Retrieved from Jurnal E-Proceedings Universitas Telkom.
- Anita, T. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Di Situs Tokopedia*. *Jurnal AGORA*, 6(1), 1-10. Retrieved from Jurnal Universitas Kristen Petra.
- Ari, L., Suhandiah, S. & Sulistiowati. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website SMAN 2 Kota Mojokerto*. *Jurnal Sistem Informasi dan Komputer Akuntansi*, 5(11), 1-14. Retrieved from Jurnal Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
- Apjii. (2019). *Survei Pengguna Internet 2018*. (Diakses tanggal 1 Oktober 2019, dari <https://apjii.or.id/content/read/39/410/Hasil-Survei-Penetrasi-dan-Perilaku-Pengguna-Internet-Indonesia-2018>). Darmawan, D, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Behjati, et, al. (2012). *Interrelation between E-service Quality and E-satisfaction and Loyalty*. *Journal European Journal of Business and Management*. Vol 4, No.9
- DeLone, W.H., & McLean, E.R. (1992). *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable*. *Information Systems Research*, 3(1), 60 – 95.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). *The DeLone McLean Model Of Information System Succes: A ten-Year Update*, *Journal of Management Information*, 19(4), 9-30
- Duniapelajar. (2013). *Cara Meningkatkan Citra Perusahaan*. (Diakses tanggal 28 Oktober 2019, dari <https://www.duniapelajar.com/2013/12/09/cara-meningkatkan-citra-perusahaan/>).
- Ellyusman, S., & Hutami, R.F. (2017). *Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Importance Perrformance Analisis (IPA)*. *E-Proceeding of Management*, 5(1), 1-19. Retrieved from Jurnal E-Proceedings Universitas Telkom.
- Fauziah, L. & Syahputra. (2018). *Pengaruh Kualitas E-service Menggunakan SCANMIC Model Terhadap Kepuasan Konsumen Aplikasi Go-Jek Di Kota Bandung*. *E-Proceeding of Management*, 5(1), 1080 – 1085. Retrieved from Jurnal E-Proceedings Universitas Telkom.

- Hassan H.S., Shehab. E, Peppard J. (2011). “Recent Advances In E-Service In The Public Sector: State-Of-The-Art And Future Trends”. *Business Process Management Journal* Vol. 17 No. 3
- Hassan, S. & Li. (2001). *Identifying Web Usability Criteria: The Scanmic Model*. Research Paper No. 2001/3.
- Hendriadi A.A., & Dedih. (2014). *Analisis Web Menggunakan Google Analytic Untuk Menyajikan Laporan Data Situs Dalam Proses Optimasi*. *Jurnal Ilmiah Solusi*, Vol 1(4), 7 – 19.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Indrayani, E., (2011). *Pengelolaan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK)*. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 12(1), 51-67.
- Jpnn. (2019). PTS Peringkat Satu di Indonesia. (Diakses tanggal 25 Oktober 2019, dari <https://www.jpnn.com/news/telkom-university-peringkat-1-pts-di-indonesia>).
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing Management (14th edition)*. Boston: Pearson Education.
- Kumparan. (2017). Konsumen Tidak Puas. (Diakses tanggal 28 Oktober 2019, dari <https://kumparan.com/kabarbisnis/hal-hal-berikut-bisa-membuat-konsumen-tidak-puas>).
- laakfkb.telkomuniversity. (2019). Sistem Informasi I Miss-U. (Diakses 1 Oktober 2019, dari <https://laakfkb.telkomuniversity.ac.id/?p=19>).
- Laudon, C.K., & Laudon, P.j. (2015). *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital Edisi 13*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, J.C., & Minor, M. (2002), *Perilaku Konsumen Edisi ke Lima, Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Neolaka, A. (2014). *Metode Penelitian dan Statistik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Priyatno, D. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Puspitasari, A., Kumadji. & Sunarti (2013). *Pengaruh Kualitas Website Terhadap Nilai Yang Dipersepsikan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Online Shop, Studi*

Pada Pelanggan Sepatu Wanita www.iwearup.com. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1 – 9.

Ridwan, & Kuncoro, E.A. (2011). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analysis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.

Rozila, Fareza. (2019, Mar 27). Transformasi Pendidikan Tinggi Indonesia di Era 4.0. *Datariau*. (Diakses tanggal 25 Oktober 2019, dari <https://datariau.com/opini/Transformasi-Pendidikan-Tinggi-Indonesia-di-Era-4-0->).

Sangadji, E.M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Andi.

scb.telkomuniversity. (2018). *Profil Fakultas Komunikasi dan Bisnis*. (Diakses tanggal 1 Oktober 2019, dari <https://scb.telkomuniversity.ac.id/language/id/profil/>).

scb.telkomuniversity. (2018). *Visi dan Misi Fakultas Komunikasi dan Bisnis*. (Diakses tanggal 1 Oktober 2019, dari <https://scb.telkomuniversity.ac.id/vision-mission-and-objectives-of-the-faculty-of-communication-and-business/>).

Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

smb.telkomuniversity. (2019). *Fakultas Universitas Telkom*. (Diakses tanggal 1 Oktober 2019, dari <https://smb.telkomuniversity.ac.id/akreditasi-program-studi-telkom-university/>).

Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunjoyo, Setiawan, R. dkk. (2013). *Aplikasi SPSS untuk SMART Riset*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, D. (2012). *Validitas dan Reabilitas*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Sunyoto, D. (2013). *Perilaku Konsumen: Paduan Riset Sederhana Untuk Mengenal Konsumen*. Yogyakarta: CAPS

Syaifullah & Soemantri, O.D. (2016). *Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)*. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 19 – 25.

Telkomuniversity. (2013). *Profil Perusahaan*. (Diakses tanggal 1 Oktober 2019, dari <https://telkomuniversity.ac.id/perjalanan-sejarah-telkom-university/?lang=en>).

Telkomuniversity. (2018). *Rencana Strategis Universitas Telkom*. (Diakses tanggal 2 Oktober 2019, dari <https://telkomuniversity.ac.id/strategic-plans/?lang=en>).

- Telkomuniversity. (2018). Sistem Pembelajaran Telkom University (Diakses 25 Oktober 2019, dari <https://telkomuniversity.ac.id/research/?lang=en>).
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, Tony. (2011) *Manajemen Kualitas Jasa (desain Servqual, QFD dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian)*. Jakarta. Indeks
- Yuliandi, R. (2012) *Pengaruh Kualitas Website Terhadap Minat Beli Produk Jaben Bandung*. Bandung: Universitas Telkom.
- Zhang, Y. (2013). *Measuring Service Quality of Online Banking in China*. Tesis Master, Department of Information and Service Economy, Aalto University School of Business.