

DAFTAR PUSTAKA

- Adani, M. R. (2020). *Pengenalan Apa Itu Website Beserta Fungsi, Manfaat dan Cara Membuatnya*. Sekawan Media.
- Amanda, dkk. (2019). *UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS TINGKAT PARTISIPASI POLITIK MASYARAKAT KOTA PADANG*. Padang: Unand Limau Manis.
- Andre, dkk. (2019). *Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA)*. Surabaya: Universitas Ciputra.
- Apriliani, dkk. (2020). *Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com*. Samarinda: Universitas Mulawarman.
- Ariani, D. W. (2020). *Manajemen Kualitas*. Tangerang: Universitas Terbuka.
- Arif & Sucipto. (2019). *Pengenalan Internet*. Tangerang: LOKA AKSARA.
- Bahrudin dan Hamdi. (2014). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF APLIKASI DALAM PENDIDIKAN*. Sleman: DEEPUBLISH.
- Bina & Ramadhani. (2021). *Statistika Penelitian Pendidikan: Analisis Perhitungan Matematis dan Aplikasi SPSS*. Jakarta: KENCANA.
- Boley, B. (2017). *Importance-performance analysis (IPA) of sustainable tourism initiatives: The resident perspective*. Athens: University of Georgia.
- Bowker & Shipley. (2013). *Investigating Internet Crimes: An Introduction to Solving Crimes in Cyberspace*. Amsterdam: Elsevier.
- Buckley, J. (2003). *E-Service Quality and the Public Sector*. Cork: University College Cork.
- Budhiana & Wahida . (2019). *Penggunaan Metode Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Metode Kano dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien*. Sukabumi: STIKes Sukabumi.
- Dewi & Febriani. (2019). *Perilaku Konsumen di Era Digital*. Malang: UB Press.
- Dewi, dkk. (2018). *Peningkatan Kualitas Jasa Fasilitas Kesehatan dengan Integrasi Metode IPA dan KANO*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Efendi, T. F. (2017). *PENGEMBANGAN WEBSITE SMK NEGERI 3 SUKOHARJO*. Malang: Universitas Islam Indonesia.
- Farmer, J. H. (1988). *A Conceptual Model of Service Quality*. Kanada: University of Western Ontario.
- Fatihudan & Firmansyah. (2019). *PEMASARAN JASA (Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan)*. Sleman: DEEPUBLISH.

- Gita Tresna, dkk. (2019). *Perancangan Sistem Informasi Cabang PT. Pegadaian (Studi Kasus PT. Pegadaian Cabang Ciranjang) Information System Design Branch Of PT. Pegadaian*. Bandung: Universitas Islam Bandung .
- Handayani, R. D. (2006). *Sistem manajemen pelayanan pelayanan di Indonesia (studi pustaka)*. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Harahap, J. Y. (2017). *HUBUNGAN ANTARA KONTROL DIRI DENGAN KETERGANTUNGAN INTERNET DI PUSTAKA DIGITAL PERPUSTAKAAN DAERAH MEDAN*. Medan: Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah.
- Hayati, R. (2021). *5 Jenis Non Probability Sampling dan Contohnya*. <https://penelitianilmiah.com/jenis-non-probability-sampling/>.
- Ismanto, O. (2020). *PENGARUH KUALITAS WEB (WEBQUAL) PORTAL INTERNAL PT. TELKOM AKSES (PTTA) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (USER SATISFACTION) (Studi Kasus Pada PT. Telkom Akses (PTTA)*. Bandung: Telkom University.
- Jeli Nata & Ferisca Nur. (2019). *PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PRAMANUSA GLOBALINDO PEKANBARU*. Pekanbaru: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau.
- Jonathan, H. (2013). *ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION YANG BERDAMPAK PADA CUSTOMER LOYALTY PT BAYU BUANA TRAVEL TBK*. Jakarta: Journal The WINNERS.
- Kandampully & Sparks . (2001). *Service Quality Management in Hospitality, Tourism, and Leisure*. New York: Routledge.
- Kasmir. (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi 2014*. Depok: PT Raja Grafindo.
- Kehua Su, dkk. (2011). *Smart City and the Applications*. Wuhan: Wuhan University.
- Khan, E. (2011). *Internet for Everyone Reshaping the Global Economy by Bridging the Digital Divide*. Bloomington: iUniverse.
- Laksana & Mukarom. (2012). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia.
- Landaoe & Sari. (2018). *ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-COMMERCE PADA WEBSITE SHOPEE.CO.ID DI INDONESIA*. Bandung: Universitas Telkom.
- Lee & Lin. (2005). *Customer perceptions of e-service quality in online shopping*. Taipei: International Journal of Retail & Distribution of Management.
- Lindawati & Irma. (2010). *Pemanfaatan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Individual Karyawan*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Masthori, dkk. (2016). *Penggunaan Metode Webqual Modifikasi dalam Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.

- Muchtar & Ulum. (2018). *ENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER ATISFACTION WEBSITE START-UP KAOSYAY*. Bandar Lampung: Universitas Teknokrat Indonesia.
- Munggaran & Winarti. (2014). *Pengukuran Kualitas Situs Perguruan Tinggi Dari Sudut Pandang Pemakai Dengan Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0*. Depok: Universitas Gundarma.
- Murphy. (2004). *Strategic Management for Tourism Communities Bridging the Gaps*. North York: Channel View Publication.
- Narcikara & Zehir. (2014). *E-S-Quality, Perceived Value and Loyalty Intentions Relationships in Internet Retailers*. Istanbul: Istanbul Technical University.
- O'Sullivan, J. (2002). *What's in a Service? Towards Accurate Description of Non-Functional Service Properties*. Brisbane: Queensland University.
- Pongtuluran, A. (2017). *Toal Quality Management - Manajemen Kualitas dalam Pendidikan*. Yogyakarta: ANDI.
- Purbowati, D. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Mengenal Penelitian Ilmiah*. Jakarta: AkuPintar.
- Purwandani & Syamsiah. (2021). *Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI*. JUSTIN.
- Ramadhan, M. (2021). *METODOLOGI PENELITIAN*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Roflin,dkk. (2021). *POPULASI, SAMPEL, VARIABEL dalam Penelitian Kedokteran*. Pekalongan: NEM.
- Saputra, dkk. (2021). *Analisis Kualitas Website Institut XYZ Menggunakan Metode Webqual dan IPA*. Lubuklinggau: Universitas Bina Insan.
- Subandi, dkk. (2019). *Measuring User Assessments and Expectations: The Use of WebQual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis (IPA) to Evaluate the Quality of School Websites*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Sudaryono. (2016). *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN*. Jakarta: KENCANA.
- Sugiarto. (2017). *METODOLOGI Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumargo, B. (2020). *TEKNIK SAMPLING*. Jakarta: UNJ.
- Supriyadi, E. (2020). *SISTEM INFORMASI BISNIS DUNIA VERSI 1.0*. Yogyakarta: Andi OFFSET.
- Walujo,dkk. (2020). *Pengendalian Kualitas*. Surabaya: SCOPINDO MEDIA PUSTAKA.

Wandira, S. R. (2016). *ANALISIS SISTEM KINERJA PT PEGADAIAN SYARIAH (PERSERO) Tbk CABANG PANGKAJENE*. PAREPARE: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Parepare.