

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyadi. (2015). Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik dengan Metode Servqual . *Jurnal Teknik*, 143.
- Andy Mulyana, D. A. (2016). Hubungan antara kualitas jasa, citra destinasi, kepuasan pengunjung dan niat mengunjungi kembali taman wisata air terjun di bogor. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 166.
- Bahrudin, M. (2019). Membangun Perpustakaan Khusus yang Adaptif dan Responsif terhadap Dinamika Lembaga Induk: Best Practices di Perpustakaan BSN. *Perpustakaan Badan Standardisasi Nasional* (pp. 4 - 16). Jakarta: Forum Perpustakaan LPNK Ristek.
- Barua, A., Konana, P., & Whinston, A. B. (2005). *AN EMPIRICAL INVESTIGATION OF NET-ENABLED BUSINESS VALUE*. Austin: Mis Quarterly.
- Batubara, A. K. (2011). Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka. *Jurnal iqra'*, 56.
- Bon, J. V. (2007). *Foundation of ITIL V3*. Zaltbommel: Van Haren Publishing.
- Carlidge, A. (2007). *An Introductory Overview of ITIL V3*. UK: itSMF. Retrieved from <http://www.ital-officialsite.com/AboutITIL/WhatisITIL.aspx%20%5b3>
- Chamidah, N., & Supriyanto, W. (2018). *Analisis Budaya Organisasi Pustakawan Perpustakaan Pusat Universitas Gadjah Mada*. Malang: Literasi Digital dan Pustakawan untuk Merawat Kebhinekaan.
- Chorida, L. A. (2012). Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Universitas Diponegoro*, 4 - 7.
- D.P.T.S.I ITS. (2014-2015). *Kuesioner Tahunan DPTSI*.
- Daryanto, Y. (2016). *Academia*. Retrieved from https://www.academia.edu/4657851/CONTOH_KUESIONER_PENGUKURAN_SERVQUAL
- Erika. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus Perpustakaan TI ISTN). *Jurnal Ilmiah Teknik Manajemen Industri*, 126.
- Gaspersz, V. (2003). *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Grover, V., & Goslar, M. D. (1993). The Initiation, Adoption, and Implementation of Telecommunications Technologies in U.S. Organizations. *Journal of Management Information Systems*, 10(1), 141-163.
- Haq, G. (2017). Pengaruh Kualitas Jasa Servis dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Toko Ghuf_Tha Komputer Di Samarinda. *eJournal Administrasi & Bisnis fisip unmul*, 639.
- Herdianti, A., Adityaputri, A. N., & Astuti, H. M. (2017). Understanding the Quality Gap of Information Technology Services. *Procedia Computer Science*, 601-607.
- Herlina. (2008). Analisa Pengaruh Kualitas Jasa, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Merek Pada Konsumen Kartu Simpati dan As di Kabupaten Sleman. *JMK vol.5 no,1*, 44.

- Hevner, A., Salvatore, M. T., Park, J., & Ram, S. (2004). *Design Science in Information Systems Research*. Arizona: Management Information Systems Research Center, University of Minnesota.
- Jakaria, D. A., Dirgahayu, R. T., & Hendrik. (2013). Manajemen Risiko Sistem Informasi Akademik pada Perguruan Tinggi Menggunakan Metoda Octave Allegro. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*, (pp. E-39). Yogyakarta.
- James, J., Gray, K., Neeraj, P., & Yuzhu, L. (2012, Januari). An Analysis of Three SERVQUAL Variations in Measuring Information System Service Quality.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. d. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kuntoro. (2007). *Metode Statistik*. Surabaya: Pustaka Melati.
- Lepments, M., Ras, E., & Renault, A. (2011). A Quality Measurement Framework for IT Services. *Annual SRRI*. Global Conference.
- Mwaniki, P. (2018). Envisioning the future role of librarians: skills, services and information resources. *Library Management*, 39(1-2), 2–11. doi:10.1108/LM-01-2017-0001
- Nurlifa, A., Kusumadewi, S., & Kariyam. (2014). *Analisis Pengaruh User Interface Terhadap Kemudahan Pengguna Sistem Pendukung Keputusan Seorang Dokter* (Vol. 1). Yogyakarta: Prosiding SNATIF.
- Octabriyantiningtyas, D., Suryani, E., & Jatmiko, R. A. (2019). Modelling Customer Satisfaction with the Service Quality of E-Money in Increasing Profit of PT. Telekomunikasi Indonesia. *Procedia Computer Science*, 943-950.
- OGC, T. (2011). *Tata Kelola TI 1 ITIL (The Infrastructure Library)*. UK: IT Service Management Forum.
- Open Library. (2020, Desember 31). Telkom University Open Library Recap and Kaleidoskop. Bandung, Jawa Barat, Indonesia.
- Parasuraman, Zeithaml, v. A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Purnamawati, E. (2012). *Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya*.
- Rangkuti, F. (2003). *Konsep Pengukuran Kepuasan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Robert, K. Y. (1994). *Case Study Research Design and Methods*. Thousand Oaks: Sage.
- Rusyidi, M. (2017). *Customer Excellence*. Sleman, Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sabriana, & Amir, A. (2017). Sarana dan Prasarana di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Pontianak. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 6 - 8.
- Salgado, J. F. (1998). Sample size in validity studies of personnel selection. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 161.
- Setiawan, D., Fadhillah, M. A., Wibawa, A., Sugiarto, I., Mulyana, A., & Kusyadi, I. (2020). Pengujian Black Box pada Aplikasi Perpustakaan Berbasis Web Menggunakan Teknik Equivalence Partitioning. *Jurnal Teknik Sistem Informasi dan Aplikasi*, 3(2), 95-99.
- Singarimbun, E. d. (1995). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sinulingga, S. (2014). *Metode Penelitian*. Medan: USU Press.

- Sugiyono, E. W. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sutarno, N. (2006). *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.
- Suzanto, B. (2011). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis STIE Pasundan Bandung*, 31.
- Tjiptono, F. (2000). *Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Utara, U. S. (2009). *Kuesioner Penelitian Kualitas jasa/ pelayanan di PT bank mandiri area*. Medan.
- Wahyu, L. A. (2016). Analisis Kualitas Tokopedia Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Fakultas Ilmu Komputer Program Studi Sistem Informasi dan Teknik Komputer Universitas Bina Darma*, 2.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks Jakarta.
- William, K. J. (1994). Perceived Service Quality and User.