

DAFTAR PUSTAKA

- Aggarwal, C. C., & Zhai, C. (2012). *Mining Text Data*. Springer.
- Andersen, K. V., Henriksen, H. Z., & Medaglia, R. (2020). *E-government and public sector process rebuilding*. Springer.
- Berger, C., Blauth, R., Boger, D., Bolster, C., Burchill, G., DuMouchel, W., ... & Walden, D. (1993). Kano's Methods for Understanding Customer-defined Quality. *The Center for Quality Management Journal*, 2(4), 3-36.
- Bird, S., et al. (2009). *Natural Language Processing with Python*. O'Reilly Media.
- Blei, D. M., et al. (2003). Latent Dirichlet Allocation. *Journal of Machine Learning Research*, 3, 993–1022
- BPS Kota Bandung. (2021). *Statistik Telekomunikasi Jawa Barat*.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods* (12th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Crosby, P.B. (1979). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill.
- Dinas Kominfo Kota Bandung. (2022). *Laporan Kinerja Aplikasi Sadayana*.
- Diskominfo Kota Bandung. (2020). *Laporan Tahunan Diskominfo Kota Bandung*. Diskominfo Kota Bandung.
- Diskominfo Kota Bandung. (2021). *Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Bandung*. Kementerian PANRB. (2018). Peraturan Menteri PANRB No. 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi SPBE. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Jakarta.
- Feldman, R., & Sanger, J. (2007). *The Text Mining Handbook*. Cambridge University Press.
- Firmansyah, M. (2020). Implementasi SPBE di Indonesia: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 15(1), 34-45.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. John Wiley & Sons.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Upper Saddle River: Pearson.
- Han, J., et al. (2011). *Data Mining: Concepts and Techniques*. Morgan Kaufmann.

- Hermawan, A. (2021). Evaluasi Kualitas Layanan Publik dengan Model SERVQUAL. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(2), 21-30.
- Humas Kota Bandung. (2023). Sadayana: Solusi Satu Atap Layanan Publik. <https://www.bandung.go.id>
- Iswandi, T. (2020). Penggunaan Analisis Kano dalam Pengembangan E-Government. *Jurnal Teknologi Pemerintahan*, 17(3), 56-63.
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984). Attractive Quality and Must-be Quality. *The Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 14(2), 39-48.
- Kementerian Dalam Negeri. (2019). Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 70 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD).
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2019). Peraturan Menteri Kominfo No. 10 Tahun 2019 tentang Tata Kelola Layanan Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2019). Gerakan Menuju 100 Smart City. Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). *Marketing Management*. 14th Ed. Pearson.
- Kusuma, A., & Wijaya, H. (2021). Pengembangan Kota Pintar melalui SPBE: Studi Kasus Bandung. *Jurnal Administrasi Publik*, 23(4), 120-135.
- Liu, B. (2012). *Sentiment Analysis and Opinion Mining*. Morgan & Claypool.
- Lovelock, C., & Gummesson, E. (2004). Whither Services Marketing? In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives. *Journal of Service Research*, 7(1), 20-41.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. 7th Ed. Pearson.
- Matzler, K., & Hinterhuber, H. H. (1998). How to Make Product Development Projects More Successful by Integrating Kano's Model of Customer Satisfaction into Quality Function Deployment. *Technovation*, 18(1), 25-38.
- Nurhadi, A., & Aditya, D. (2021). Analisis Tingkat Kematangan SPBE pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Pemerintahan Digital*, 8(2), 77-88.
- Pak, A., & Paroubek, P. (2010). Twitter as a Corpus for Sentiment Analysis. *LREC*, 10, 1320–1326.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., & Zeithaml, V.A. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Prasetyo, A., et al. (2023). Evaluasi Implementasi E-Government di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 45-60.

Presiden RI. (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Jakarta: Pemerintah Indonesia.

Priyanto, B. (2018). Model Kano dalam Pengukuran Kebutuhan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 14(3), 44-52.

Rahayu, S. (2019). SPBE dan Good Governance di Indonesia. *Jurnal Politik dan Pemerintahan*, 25(1), 89-98.

SERVQUAL Model of Service Quality Explained. (2023). Retrieved from BA Theories: <https://www.batheories.com/servqual-model>

Setiawan, A., & Saputra, M. (2020). Implementasi E-Government untuk Efisiensi Layanan Publik. *Jurnal Sistem Informasi*, 16(2), 45-58.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Suryani, T., & Lestari, E. (2022). Optimalisasi Pelayanan Publik dengan Teknologi Informasi di Era Digital. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 10(1), 98-110

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

What is Kano Analysis. (2023). Retrieved from Shelter UX Studio: <https://shelteruxstudio.com/what-is-a-kano-analysis>

Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (2006). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.