

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Restama, “Efektifitas Portal Akademik Sebagai Sarana Penyampaian Informasi Akademik Bagi Mahasiswa Universitas Riau,” *Jom FISIP*, vol. 1, no. 2, p. 1, 2014.
- [2] N. Kartika, A. C. Maulana, D. Universitas, and M. Sukabumi, “ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) PADA PERUSAHAAN KONTRAKTOR DENGAN PENDEKATAN METODE SERVQUAL DI KOTA SUKABUMI,” vol. 8, no. 1, p. 677, 2018.
- [3] D. Universitas and B. Darma, “Penerapan metode e-servqual untuk evaluasi kualitas layanan sistem informasi,” *J. ilmiahmatrik*, vol. 17, no. 3, pp. 50–51, 2015.
- [4] A. Sriyanto, “Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa Prodi Diploma I Kepabeanaan Dan Cukai,” *J. Perspekt. Bea Dan Cukai*, vol. 1, no. 1, p. 37, 2018.
- [5] M. G. S. Setiawati, “Analisis Sistem Informasi Aplikasi Online Kartu Kredit Menggunakan Metode SERVQUAL,” *J. Telekomun. dan Komput.*, vol. 6, no. 2, p. 119, 2015.
- [6] M. Syarif, “Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan KRL Komuter terhadap Adopsi Inovasi Sistem Tiket Tunggal Elektronik Smart Card Untuk Mendukung Integrasi Moda Transportasi Massal di Jakarta,” *iJurnal Telekomun. dan Komput.*, vol. 6, no. 1, pp. 98–99, 2015.
- [7] M. J. I, D. Yulisetiari, and Hadi, “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Pengunjung Objek Wisata Pantai Pulau Merah Kabupaten Banyuwangi (Analysis Of Customer Satisfaction On Quality Of Service In Tourism Beach Red Island Visitor District Banyuwangi),” *e-journal Ekon. bisnis dan Akuntansi*, vol. v, no. 1, p. 193, 2018.
- [8] H. T. Sitohang, T. Informatika, and S. Utara, “SISTEM INFORMASI PENGAGENDAAN SURAT BERBASIS,” *J. Inform. Pelita Nusant.*, vol. 3, no. 1, p. 7, 2018.

- [9] S. Royal, K. Sumatera, J. Prof, M. Y. Kisaran, and S. Utara, "PERANAN SISTEM INFORMASI DALAM PERGURUAN TINGGI," *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 1, pp. 80–81, 2015.
- [10] B. Suzanto and I. Sidharta, "PENGUKURAN END-USER COMPUTING SATISFACTION ATAS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK," *J. Ekon. Bisnis Entrep.*, vol. 9, no. 1, p. 19, 2015.
- [11] D. V. Salsabila, "MAHASISWA (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya)," *J. Adm. bisnis*, vol. 36, no. 1, p. 51, 2016.
- [12] I. K. Budiarta and N. M. S. Rukmiyati, "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang Di Provinsi Bali)," *E-Jurnal Ekon. dan Bisnis Univ. Udayana 5.1*, vol. 1, pp. 123–124, 2016.
- [13] W. Tan, "Aplikasi QFD Dan Kano," in *Manajemen Kualitas Jasa.*, 2nd ed., Jakarta, 2018, pp. 61–63.
- [14] F. F. R. Tuerah, L. Mananeke, and H. N. Tawas, "Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa," *J. EMBA*, vol. 3, no. 4, p. 424, 2015.
- [15] M. M. Febrilien, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PT.POS Indonesia (Persero) Cabang Ambon Menggunakan Metode Servqual dan Lexicon Based," *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 3, p. 303, 2017.
- [16] A. H. Riyanto and B.- Riyanto, "Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Pembang. Wil. Kota*, vol. 11, no. 4, p. 393, 2015.
- [17] M. MUBAROKATI, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH PT. BNI SYARIAH CABANG MEDAN DENGAN METODE SERVQUAL," 2017.
- [18] J. Rewah, "Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Manado," *CogITo Smart J.*, vol. 2, no. 2, p. 255, 2018.
- [19] S. S. M. K. Siyoto and A. M. . Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, 1st ed. yogyakarta, 2015.

- [20] N. Paramitasari, "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung," *Manaj. Magister*, vol. 02, no. 01, pp. 87–88, 2016.
- [21] D. Sunyoto, *analisis validitas & asumsi klasik*, I. yogyakarta: Gava Media, 2012.
- [22] Haslinda and J. Muhammad, "Pengaruh Perencanaan Anggaran Dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi Dengan Standar Biaya Sebagai Variabel Moderating Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo," *J. Ilm. Akunt. Perad.*, vol. 11, no. 1, p. 10, 2016.
- [23] W. E. Marita, "PENGARUH STRUKTUR ORGANISASI DAN UKURAN PERUSAHAAN TERHADAP PENERAPAN BUSINESS ENTITY CONCEPT," *J. Akunt.*, vol. 7, no. 9, p. 28, 2015.
- [24] A. Denziana, Indrayanti, and F. Fatah, "CORPORATE FINANCIAL PERFORMANCE EFFECTS OF MACRO ECONOMIC FACTORS AGAINST STOCK RETURN," *Lincoln Arsyad*, vol. 5, p. 25, 2014.
- [25] T. Academy, R. Academy, and S. S. Trakt, "Seminar nasional teknologi informasi, komunikasi dan aplikasinya," in *snatika 2015*, 2015, p. 71.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL