

DAFTAR PUSTAKA

- Amellia Ayu Permatasari, M. C. 2019. "Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Persepsi Pengguna Menggunakan Metode Webqual dan Servqual". *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 1145-1152.
- Wibisono & Susanto. 2015. "Perancangan Website Sebagai Media Informasi Dan Promosi Batik Khas Kabupaten Kulonprogo". *Evolusi*, vol.3(2).
- Bekti, H.B. 2015. *Mahir Membuat Website dengan Adobe Dreamweaver CS6, CS5, dan JQuery*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Hindarwati, E. N., & Jayasari, A. 2014. "Analisis Kualitas Pelayanan PT Jasa Raharja Dengan Metode Servqual" [skripsi]. Jakarta Barat: School of Business and Management. BINUS University. 626-637.
- Japrianta, A. L. 2018. "Evaluasi Kualitas Layanan Website Airyrooms.com Menggunakan Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis (IPA)*". *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Komputer*. 2(11): 4870-4878.
- Kesuma, D. P. 2014. "Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan Servqual". *Jurnal Seminar Nasional Informatika 2014*. 1(1).
- Kotler, A. 2016. *Principles of Marketing*. US: Global Edition. 166e.
- Marlindawati 2013. "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Method" [skripsi]. Palembang: Fakultas Ilmu Komputer. Universitas Bina Darma.
- Martilla. John A. and John C James. 1997. "Importance-performance analysis". *Journal of Marketing*: 77-79.
- Parasuraman, V.A. Zeithaml, and L.L. Berry. 1988. "SERVQUAL: a multiple item

scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Re-tailing*. 64: 12-40.

Setiawati, M. G. 2015. "Analisis Sistem Informasi Aplikasi Online Kartu Kredit Menggunakan metode Servqual (Studi Kasus ANZ Bank)". *Jurnal Telekomunikasi dan Komputer*. 6(2).

Shaw, M., Blanning, R., Strader, T., & Whinston, A. 2012. *Handbook on electronic commerce*. New York: Springer Science & Business Media.

Stolzer, A. J., Halford, C. D., & Goglia, J.J. 2011. *Implementing Safety Management Systems in Aviation*. UK: Ashgate Publishing Limited.

Turban. et. al. 2015. "Electronic commerce a Managerial and Social Network Perspective 8th edition". Springer.

Umami, W. H. 2018. "Analisis Kualitas Layanan Website E-Filling Menggunakan Metode Webqual dan IPA (Studi Kasus: KPP Pratama Palembang)" [skripsi]. Palembang. Sistem Informasi. Universitas Islam Negeri Raden Fatah.

Wong, J. 2010. *Internet Marketing for Beginners*. Jakarta: Elex Media Komputindo.