

# DAFTAR PUSTAKA

- Diana, Diana. "Penerapan Metode E-ServQual untuk Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi." *Jurnal Ilmiah Matrik* 17.1 (2015): 43-52.
- Janti, Suhar. "Analisis validitas dan reliabilitas dengan skala likert terhadap pengembangan si/ti dalam penentuan pengambilan keputusan penerapan strategic planning pada industri garmen." *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST)*. Vol. 15. 2014.
- Matondang, Zulkifli. "Validitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian." *Jurnal Tabularasa* 6.1 (2009): 87-97.
- Muchsam, Yoki, Falahah Falahah, and Galih Irianto Saputro. "Penerapan Gap Analysis Pada Pengembangan Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. XYZ)." *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*. 2011.
- Parasuraman, Ananthanarayanan, Valerie Zeithaml, and Leonard L. Berry. "Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations." (1990).
- Pawirosumarto, Suharno. "Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning." *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen* 6.3 (2016): 152864.
- Sahfitri, Vivi, and Vivi Sahfitri. "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Methode." *Matrik* 16.2 (2014): 105-114. Sambodo, Aryo Tri, and Harya Bima Dirgantara. "Analisis Kepuasan

Konsumen dengan Servqual Studi Kasus: Media Sosial Bhinneka.  
Com." *SESINDO 2014* 2014 (2014).

Sutanto, Agus. "Pengukuran Kualitas Jasa Bengkel Sepeda Motor SM di Kota Padang dengan Metode Servqual." *Jurnal Optimasi Sistem Industri* 10.2 (2011): 154-159.

Wijaya, Tony. "Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano." *Jakarta: Indeks* (2018).