

DAFTAR PUSTAKA

- (Persero), P. T. I., Tbk. (2019). IndiHome | MyIndiHome. Retrieved from <https://indihome.co.id/>
- Abdillah, W. (2018). *Metode Penelitian Terpadu Sistem Informasi* Yogyakarta: ANDI.
- Agustiyo, H., Kusriani, & Henderi. (2018). Evaluasi Usability Aplikasi Pelayanan Masyarakat Jangka Joyoboyo Polres Kediri. *Seminar Nasional Sistem Informasi dan Teknologi Informasi (SENSITEK)*, 1(1), 202-206.
- Alawiah, E. T. (2017). Rancangan Aplikasi Smart City berbasis Mobile untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Studi Kasus Pemkot Bogor *Jurnal Teknik Komputer AMIK BSI*, 3(1), 24-29.
- Alter, M. L. (2015). *Introducing ITIL Best Practices for IT Service Management* New York: Service & Operations Management Work Group.
- Ardi, V. D. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Application Traveloka Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Komunitas Backpacker Dunia. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)*, 5(2), 1-9.
- Astuti, A. P., & Sari, P. K. (2016). Analisis Kualitas Website Lazada Indonesia berdasarkan Metode Webqual 4.0 dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna. *e-Proceeding of Management*, 3(2), 1341-1348.
- Barclay, D., Higgins, C., & Thompson, R. (1995). The partial least squares (PLS) approach to casual modeling: personal computer adoption and use as an illustration. *Technology Studies*, 2(2).
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), 114-127.
- Dagun, S. M. (2013). *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan (KBIP)* (Cet.7 ed.). Jakarta: Lembaga Pengkajian Kebudayaan Nusantara.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *J Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Findlay, A. M. (2002). *Retailing : critical concepts*. 3,2. *Retail practices and operations*: Routledge.
- Firliana, R., Kasih, P., & Sulastri, H. S. (2016). Sistem Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia (semnasteknomedia online)*, 4(1), 205-210.
- Firmansyah, R. (2016). *Evaluasi Heuristik Pada Desain Interface Aplikasi My Indihome*. Paper presented at the Seminar Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer.
- Firmansyah, R. (2018). Usability Testing dengan Use Questionnaire pada Aplikasi Sipolin Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Swabumi*, 6(1), 1-7.
- Fisk, R. P., Brown, S. W., & Bitner, M. J. (1993). Tracking the evolution of the services marketing literature. *Journal of Retailing*, 69(1), 61-103.

- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. J. J. o. m. (1996). The American customer satisfaction index: nature, purpose, and findings. *Journal of marketing*, 60(4), 7-18.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective (Vol. 7)*: Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2016). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*: SAGE Publications.
- Hartono, J. (2018). *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: ANDI.
- Hermanto, A., Supangat, S., & Mandita, F. (2017). Evaluasi Usabilitas Layanan Sistem Informasi Akademik Berdasarkan Kombinasi ServQual dan Webqual Studi Kasus: SIAKAD Politeknik XYZ. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 3(1), 33-39.
- Hien, N. M. (2014). A Study on Evaluation of E-Government Service Quality. *International Journal of Social, Management, Economics and Business Engineering*, 8(1), 16-19.
- Jiang, J. J., Klein, G., & Carr, C. L. (2002). Measuring information system service quality: SERVQUAL from the other side. *J MIS quarterly*, 145-166.
- Juhana, D., & Mulyawan, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Entrepreneurship*, 9(1), 1-15.
- KBBI. (2019). KBBI Online. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Versi Online*. Retrieved from <https://kbbi.web.id/respon>
- Kettinger, W. J., & Lee, C. C. (2005). Zones of tolerance: alternative scales for measuring information systems service quality. *J MIS quarterly*, 607-623.
- Kim, S. J., Park, K. C., Seo, H. S., & Lee, B. G. (2010). Measuring the Quality of the u-Learning Service Using the Zone of Tolerance SERVQUAL. *Technology Enhanced Learning*, 510-516.
- Kotler, P., & Susanto, A. B. (2000). *Manajemen pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Buku 1 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Kurniawati, R., & Manuputty, A. D. (2013). Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi dengan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library V. 3 (ITIL V. 3) Domain Service Transition: Studi Kasus pada Customer Service Area Telkom Salatiga. *Jurnal Teknologi Informasi -Aiti*, 10(1), 31-45.
- Lee, H., & Kim, C. (2014). Benchmarking of service quality with data envelopment analysis. *Expert Systems with Applications (ELSEVIER)*, 41(8), 3761-3768. doi:0957-4174
- Liljander, V. (1994). Modeling perceived service quality using different comparison standards. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction Complaining Behaviour*, 7, 126-142.
- Noer, L. R. (2016). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Research and Technologies*, 2(1), 35-43.

- Noor, J. (2016). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*: Kencana Prenada Media Group.
- 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 perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 70(3), 201-230.
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service quality: a measure of information systems effectiveness. *J MIS quarterly*, 173-187.
- Putra, A. A. D., Winarno, W. W., & Al Fatta, H. (2018). EVALUASI LAYANAN INTERNET BANKING BANK RAKYAT INDONESIA TERHADAP ASPEK USABILITY. *Jurnal Informasi Interaktif*, 3(1), 1-8.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur Strat. Meningk. Kep. Plg.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sá, F., Rocha, Á., & Cota, M. P. (2015). From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review. *Government Information Quarterly (ELSEVIER)*, 33(1), 149-160. doi:0740-624X
- Santoso, B. S., & Anwar, M. F. (2015). Analisis Kualitas Website menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Situs Kaskus. *National Conference on Information Technology and Technical Engineering (CITEE)*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutejo, D., Soedijono, B., & Sunyoto, A. (2018). Analisis Kualitas Website E-Government menggunakan Metode Webqual pada Pemerintah Daerah Morowali. *Jurnal Informasi Interaktif*, 3(1), 9-15.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3* (III, 1st Published ed.). Yogyakarta: ANDI.
- Tujni, B., & Hutrianto. (2018). Evaluasi Sistem E-Samsat berbasis Mobile untuk Layanan Masyarakat Kota Palembang dengan Metode Technology Acceptance Model. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia (SESINDO)*, 123-132.
- Utami, I. A. I. S., & Jatra, I. M. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(7), 1984-2000.
- Winardi, S. (2012). Penggunaan Kerangka Kerja Cobit Untuk Menilai Pengelolaan Teknologi Informasi dan Tingkat Pelayanan (Studi Kasus Pada BMT "X" Yogyakarta). *Jurnal Teknologi Informasi Respati*, 7(19), 53-62.
- Yusuf, A. M. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*: Prenada Media.