

# DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N. (t.t.). *Kualitas Layanan Website E-Commerce Lazada.co.id Menggunakan Teknik Pengukuran WebQual*. 13.
- Ariandi, M. (t.t.). *PENERAPAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL(TAM) TERHADAP PENERIMAAN KRS ONLINE*. 10.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). *AN INTEGRATIVE APPROACH TO THE ASSESSMENT OF E-COMMERCE QUALITY*. 3(3), 14.
- Dewa, R. (t.t.). *PROGRAM STUDI INFORMATIKA FALKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG*. 68.
- Dirgantara, H., & Sumbodo, A. (2015). *Penerapan Model Importance Performance Analysis dalam Study Kasus : Analisis Kepuasan Konsumen bhinneka.com*. 2, 57. (Jakarta).
- Ellyusman, S. (2017). *ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (STUDI KASUS PADA WEBSITE PORTAL AKADEMIK UNIVERSITAS XYZ BANDUNG)*. *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 5(1), 51. <https://doi.org/10.24198/jkip.v5i1.11908>
- Haryono, S. (2008). *Statistik Penelitian Manajemen Dengan Bantuan Program SPSS*. Palembang: MM UTP.
- Jayasundara, C. C. (2008). *USER PERCEPTIONS AND EXPECTATIONS ON E-INFORMATION LITERACY DEVELOPMENT PROGRAMMES: A GAP ANALYSIS*. 14.

- Latu, T.M, E. A. . (2000). *Review of Statistication Research and Measurement, Approaches*. Wellington, New Zealand: Departement of Conservation.
- Muchsam, Y. (2011). *PENERAPAN GAP ANALYSIS PADA PENGEMBANGAN SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENILAIAN KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PT.XYZ)*. 8.
- Noor Wahyuni. (2014, September 28). Gap Analysis. Diambil dari Gap Analysis website: <http://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>
- Prof. Dr. Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA cv.
- Prof. J. Supranto, M.A.,APU. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). *ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP BENGKEL DENGAN METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) DI PT. ARINA PARAMA JAYA GRESIK*. 03, 10.
- Rahmat Hidayat. (2010). *Cara membangun website gratis memanfaatkan layanan domain dan hosting gratis*. Diambil dari <https://books.google.co.id/books?id=zRq2O7VkNSgC&lpg=PP1&pg=P6#v=onepage&q&f=false>
- Riyanto, A. H., & Riyanto, B.-. (2016). Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *JURNAL PEMBANGUNAN WILAYAH & KOTA*, 11(4), 391. <https://doi.org/10.14710/pwk.v11i4.11549>

Santoso, B. S., & Anwar, M. F. (t.t.). *ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE - PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA SITUS KASKUS*. 8.

Studikita. (2016, Agustus 15). Konsep GAP Analysis Dalam Memenuhi Kebutuhan Pelanggan. Diambil dari Konsep GAP Analysis Dalam Memenuhi Kebutuhan Pelanggan website: <https://studikita.wordpress.com/2016/08/15/konsep-gap-analysis-dalam-memenuhi-kepuasan-pelanggan/>

Suroto Adi, DRS., M.SC.. D.M.S. (2015, Juli 28). GAP Analysis (Analisa Kesenjangan). Diambil dari <https://sis.binus.ac.id/2015/07/28/gap-analysis-analisa-kesenjangan/>

Suryadi, E. (2016). *EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE E-COMMERCE BLIBLI.COM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE*. 6.

V. Wiratna Sujarweni. (2015). *SPSS UNTUK PENELITIAN*. Jl. Wonosari Km 6, Demblaksari RT 4, Baturetno, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.