

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, R. (1997). Metodologi penelitian. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.
- Algifari, editor (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. BPFY-YOGYAKARTA.
- Anggraeni, L. D., Deoranto, P., and Ikasari, D. M. (2015). Analisis persepsi konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 4(2):74–81.
- Asogwa, B. E., Asadu, B. U., Ezema, J. U., and Ugwuanyi, F. C. (2014). Use of servqual in the evaluation of service quality of academic libraries in developing countries. *Library Philosophy and Practice*, page 0\_1.
- Barnes, S. J. and Vidgen, R. T. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *J. Electron. Commerce Res.*, 3(3):114–127.
- Darma, F. (2012). Analisa sistem informasi entri krs online pada universitas bina darma dengan menggunakan metode end-user computing (euc) satisfaction. *Jurnal Ilmiah Fak. Ilkom Vol*, 1(1):1–20.
- Dr. Riduwan, M.B.A., M. (2013). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta.
- Ellyusman, S. and Hutami, R. F. (2017). Analisis kualitas sistem informasi akademik menggunakan metode importance performance analysis (ipa)(studi kasus pada website i-gracias universitas telkom bandung). *eProceedings of Management*, 4(2).
- [Gata et al., 2017] Gata, W. et al. (2017). Analysis of information system quality of service on bsi academy's environment using webqual methods, importance performance analysis and fishbone. *Journal of Theoretical & Applied Information Technology*, 95(2).
- Ir. Syofian Siregar, M. (2014). *Statistika Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. PT Bumi Aksara.

- Jayasundara, C. C. (2008). User perceptions and expectations on e-information literacy development programmes: a gap analysis. *Orbis: revista de Ciencias Humanas*, 4(10):81–94.
- Liatmaja, R. and Wardati, I. U. (2013). Sistem informasi akademik berbasis web pada lembaga bimbingan belajar be excellent pacitan. *IJNS- Indonesian Journal on Networking and Security*, 2(2).
- Lopes, S. D.-F. and Maia, S. C. F. (2012). Applying importance-performance analysis to the management of health care services. *China-USA Business Review*, 11(2).
- Lusianti, D. (2017). Pengukuran kepuasan peserta jkn melalui pendekatan importance-performance analysis. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 16(1):17–25.
- Nia Oktaviani, N. (2015). Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan internet telkomsel simpati loop (studi kasus telkomsel kota Palembang).
- Nistantya, G., Darwiyanto, E., and Hidayati, H. (2015). Evaluasi kualitas website digital library telkom university menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis. *eProceedings of Engineering*, 2(3).
- Ong, J. O. and Pambudi, J. (2014). Analisis kepuasan pelanggan dengan importance performance analysis di sbu laboratory cibitung pt sucofindo (persero). *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 9(1):1–10.
- Pidekso, A., editor (2009). *SPSS 17 untuk Pengolahan Data Statistik*. Penerbit Andi, Wahana Komputer.
- Purnomo, W. (2015). Analisa kepuasan pelanggan terhadap bengkel dengan metode ipa (importance performance analysis) di pt. arina parama jaya gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 3(03).
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1):1–9.
- Sahfitri, V. (2017). Analisis kepuasan pelanggan terhadap pemanfaatan facebook commerce menggunakan metode importance performance analysis (ipa). *Jurnal Ilmiah Matrik*, pages 79–90.

- Santoso, B. S., Anwar, M. F., and Hermawati, S. (2016). Analisis kualitas website menggunakan metode webqual dan importance-performance analysis (ipa) pada situs kaskus. In *National Conference on Information Technology and Technical Engineering (CITEE)*. Yogyakarta: citee.
- Sauda, S. and Nyimas, S. (2015). Pengukuran kualitas layanan website perguruan tinggi dengan menggunakan metode webqual. *MATRIK*, 17(1):29–42.
- Simarmata, J., editor (2010). *Rekayasa Perangkat Lunak*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Sugiyono, P. D., editor (2016). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA, BANDUNG.
- Sujarweni, V. W. (2015). *SPSS Untuk PENELITIAN*. Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Wahyuni, N. (2016). Gap analysis. Diakses di <http://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>.
- Yakub, editor (2012). *Pengantar Sistem Informasi*. Graha Ilmu, Yogyakarta.