



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta. 2006.
- Astuti, Dewi. "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus: Lejel Home Shopping Pekanbaru)". *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*. ISSN 2502-8995. 2016.
- Diana. "Penerapan Metode E-Servqual Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi". *Jurnal Ilmiah MATRIK*, Vol.17., No.1. 2015.
- Fathoni. "Analisa Kualitas Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual". Konferensi Nasional Sistem dan Informatika, 14 Nopember, Bali (Prosiding). 2009.
- HM, Jogyanto. "Sistem Informasi Berbasis Komputer: Konsep Dasar dan Komponen". Edisi Ketiga. BPFE, Yogyakarta. 2000.
- Husaini, U. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara. Jakarta. 2003.
- Jogyanto, H.M. (2000). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Jogyanto, H.M. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI Offset.
- Jogyanto, Hartono. 2006. *Analisis & Desain Sistem Informasi* : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis, Andi offset, Yogyakarta
- Jogyanto. (2008). *Analisis dan Desain Sistem Informasi* : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis (TH.2008). Yogyakarta: Andi Offset.
- Kadir, Abdul. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Konferensi Nasional Sistem dan Informatika, Bali. 14 November 2009.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- McLeod Raymond, 2007. Management Information Systems / 10th.ed., Upper Saddle River : Pearson Education.
- Mulyanto, Agus. “*Sistem Informasi Konsep & Aplikasi*”. Pustaka Pelajar, Yogyakarta. 2009.
- Nugroho, Eko. “*Sistem Informasi manajemen*”. Edisi 1, halaman 140-142, Penerbit Andi, Yogyakarta. 2008.
- Nugroho, Ekodkk. “Evaluasi Kualitas Layanan *Billing Information System Rumah Sakit dengan Metode Servqual* (Studi Kasus: RSUD Dr. Murdjani Sampit Kabupaten Kota waringin Timur Propinsi Kalimantan Tengah). *Jurnal Teknik Elektro*. 2013. ISSN 2301 – 4156.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Malhotra, A. ESQUAL: *A multiple item scale for assessing electronic service quality*. *Journal of Service Research*, 7 (3), pp. 213 234. 2005.
- Santoso, Singgih. “*Panduan lengkap menguasai SPSS 16*”. Edisi Pertama. Gramedia, Jakarta. 2008.
- Sarwono, Jonathan. “*Statistik Itu Mudah: Panduan Lengkap untuk Belajar Komputasi Statistik Menggunakan SPSS 16*”. Edisi Pertama. Halaman 16, 19, 22, 64, 68, 297, 319. Penerbit Andi, Yogyakarta. 2006.
- Sugiyono, “*Statistika Untuk Penelitian*”. Alfabeta. Bandung. 2004.
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Manajemen*”. Halaman 148, Alfabeta. Yogyakarta. 2013
- Tjiptono Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi Offset. 2000.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta. 2006.
- Tjiptono, Fandy. *Service, Quality dan Satisfaction*. Andi. Yogyakarta. 2007.
- Tjiptono. *Pemasaran Strategik*. Andi. Yogyakarta. 2008.



UIN SUSKA RIAU

Tjiptono. *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi Ketiga. Andi. Yogyakarta. 2011.

U. Husein. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis. Bisnis. Edisi Baru. PT. Raja grafindo Persada. Jakarta. 2005.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.