



DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Wahidin. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). *Prosiding SNST ke-4*, 2013.
- Ali Ridho, dkk. Implementasi Sistem *Material Requirment Planning* (MRP) Dan *E - Commerce* Berbasis *Enterprise Resource Planning* (ERP) Di Pt.Xyz Menggunakan *Software Odoo*. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 2015.
- Astuti, Dewi dan Febi Nur Salisah. Analisis Kualitas Layanan *E- Commerce* Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metod *E- Servqual* (Studi Kasus: Lejel Home Shopping Pekanbaru). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 2, No. 1, e-ISSN 2502-8995*, 2016.
- Handoko. Analisis pengaruh kualitas pelayanan (*Service Quality*) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi kasus: STMIK AMIKOM Yogyakarta dan Amikom Cipta Darma Surabaya). *Among Makarti, Vol,4 No.8*, 2011.
- Hensel, Jonathan. Analsis Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Customer Satisfaction yang berdampak pada *customer loyalty* PT bayu buana travel TBK. *Journal The Winners , Vol. 14 No. 2*, 2013.
- January., Prasetyo,E., dan Shinta. Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Website Bank Bni Menggunakan Metode *E-Servqual* Dan Analisis *Importance* dan *Performance Matriks*. *jurusan Ilmu Komputer, Fakultas Sistem Informasi*, 2014.
- Jogiyanto. *Analisis & Desain*. Yogyakarta: Cv. andi offset, 2005.
- Laurent, Felicia. Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora Vol.4,No.2*, 2016.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.

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.

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



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.

- Sudarno, dkk. Analisis Kualitas Pelayanan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung. *Media Statistika*, Vol. 4, No. 1, 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sutabri, Tata. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Cv andi offset, 2012.
- Syukri, dan Siti Husna AINU. Penerapan *Customer Satisfaction Index (CSI)* Dan Analisis *Gap* Pada Kualitas Layanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 13, No.2 ISSN 1412-6869, 2014: 1-9.
- Tjiptono, Fandy. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta: C.v andi offset, 2015.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: C.v andi offset, 2011.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: C.v andi Offset, 2016.
- Umar, Husein. *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia pustaka utama, 2005.