

DAFTAR PUSTAKA

- Calista, A. (2022). Analisis Kualitas Layanan Akademik STIE Rahmaniyyah Sekayu. *Adminika*, 8(1), 15–30.
- Candrianto. (2021). *KEPUASAN PELANGGAN SUATU PENGANTAR*. Malang: Literasi Nusantara.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction End-User Satisfaction The Measurement of End-User Computing Satisfaction Professor of MIS and Strategic Management The University of Toledo Gholamreza Torkzadeh Assistant Professor of Information Systems. *MIS Quarterly*, 1213512(2), 259–274.
- Engkus, Azan, A. R., Hanif, A., & Fitri, A. T. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39–46.
- Hamdani, D. (2022). Pengendalian Kualitas Dengan Menggunakan Metode Seven Tools Pada PT X. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 6(3), 139.
- Hanoum, F. C., Kosasih, F. G., & Safariningsih, R. T. H. (2022). Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(3), 804–815.
- Hidayat. (2021). *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas*. Surabaya: Health Books Publishing.
- Idrus, A. S. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Immanuel, Aprillia, G., & Setiawan, R. (2020). Implementasi Metode Importance Performance Analysis Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik. *Kurawal - Jurnal Teknologi, Informasi Dan Industri*, 3(2), 181–190.
- Indahingwati, A. (2019). *KEPUASAN KONSUMEN DAN CITRA INSTITUSI KEPOLISIAN PADA KUALITAS LAYANAN SIM CORNER DI INDONESIA*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Kaluku, K. (2018). State of The Art Dalam Pngembangan Ilmu Pengetahuan Kesehatan. *Journal Global Health Science*, 3(4), 394–399.
- Kurniawan. (2022). *Pelayanan Prima*. Solok: CV. Mitra Cendekia Media.
- Maharani, R. A. N., & Alam, I. A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Selama Pandemi Covid-19 Pada Kebab Salahuddin. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(4), 235–242.
- McCall, J. A., Richards, P. K., & Walters, G. F. (1977). Factors in Software Quality - Volume 1 - Concept and Definitions of Software Quality. *Defense Technical Information Center*, 1, 2 and 3(ADA049014), 168.
- Meiriati, T., Sukamto, A. S., & Mutiah, N. (2020). Tata Kelola Manajemen Aset Ti Menggunakan Framework Cobit 5 Dan Itam. *Coding Jurnal Komputer Dan Aplikasi*, 8(2).

- Mustanir, A. (2022). *PELAYANAN PUBLIK*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- Nurhikma, T., Fauzi, A., Putri, S. C. T., Asmarani, D., Damayanti, V., & Tahlitha, R. F. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Layanan Transportasi Online (Go-Jek): Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen. *Ilmu Manajemen Terapan*, 3(6), 646–656.
- Nurphi, M., & Wahyudi, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Tanggamus. *Jurnal Signaling*, 10(2), 58.
- Prastiwi, F. T. R., Ratnaningsih, C. S., Windhyastiti, I., & Khourouh, U. (2020). Analisis Pengaruh Tren Budaya, Brand Ambassador dan Harga terhadap Purchase Intention. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 7(1), 55–60.
- Ramdhany, M. R. (2019). Meningkatkan niat pembelian secara online melalui kualitas website dan kepercayaan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(4), 974–983.
- Sari, I. P., Siska, S. T., & Budiman, A. (2021). Perancangan Aplikasi Pelayanan Gangguan Tv Kabel Berbasis Web Dan Sms Gateway. *Jurnal Pusat Akses Kajian Teknologi Artificial Intelligence*, 1(1), 20–28.
- Setiawan, A., Sudirman, I., & Helmi, N. (n.d.). *Strategi Efektivitas Implementasi Sistem Informasi Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Informasi Di Perguruan Tinggi*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Supriyadi, E. (2022). *ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK DENGAN STATISTICAL PROCESS CONTROL (SPC)*. Tangerang Selatan: Pascal Books.
- Suwitho. (2022). *PENGUSAHA YANG SUKSES PASTI MENJAGA KEPUASAN PELANGGANNYA: Sebuah Monograf Dari Sudut Pandang Manajemen Pemasaran*. Banyumas: CV Pena Persada.
- Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri). *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 208.
- Walujo, D. A., Koesdijati, T., & Utomo, Y. (2020). *PENGENDALIAN KUALITAS*. Surabaya: SCOPINDO MEDIA PUSTAKA.
- Yusrizal, & Rahmati. (2022). *Pengembangan Instrumen Afektif & Kuesioner*. Yogyakarta: Pale Media Prima.