

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Nur. 2016 Analisis Kualitas Layanan *e-Commerce* terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *E- Servqual* (Studi Kasus : *Lejel Home Shopping* Pekanbaru). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 2 No.1, hlm 44-49.
- Firdian, Surachman dan Santoso. 2012 Aplikasi Metode *Servqual* dan *Six Sigma* dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang. *Ilmu Pengetahuan dan Rekayasa*, Vol. 13 No.3, hlm.51-60.
- Firliana, Kasih, Sulastri. 2016. Sistem Analisis, Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality* (*Servqual*). *Seminar Nasional Informasi dan Multimedia*. Hlm 205-210.
- Horax,dkk. 2017. Sistem Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan *Metode Service Quality* (*Servqual*). *Jurnal Metris*, hlm 65-74.
- Iswandy. 2015. Sistem Penunjang Keputusan Untuk Menentukan Penerimaan Dana Santunan Sosial Anak Nagari dan Penyalurannya Bagi Mahasiswa dan Pelajar dan Pelajar Kurang Mampu di Kenagarian Barung – Barung Balantai Timur. *Jurnal TEKNOIF*. Vol.3 No.2 hlm 70-79.
- Marlindawati, 2013. Sistem Informasi Manajemen Proyek di PT.Quicksteps Sarana Solusindo, *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*, hlm 47-52.
- Yuniar,dkk. 2014. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode *Service Quality* (*Servqual*) di PT. X. *Jurnal Online Institut Nasional*, Vol. 02 No.02 hlm. 98-109.
- Yuliawan,dkk. 2013. Pengembangan Sistem Informasi Pendataan Jemaat Gereja Masehi Advent Hari Ketujuh Konferens jawa Kawasan Timur Berbasis Web. *Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 2, No.2 hlm 83-89