

DAFTAR PUSTAKA

- Bora, M. A. (2017). Analisa Kepuasan Penggunaan E-Learning Cloud Sekolah Tinggi Teknik (STT) Ibnu Sina Batam. *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*, 1(01), 55-62.
- Brata, & Atep, A. (2006). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Efendi, M. G. (2010). *Transformasi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Sagung Seto.
- Fandy, Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran* (Vol. ed 3). Yogyakarta: Andi.
- Fathoni, M. A., Marthasari, G. I., & Suharso, W. (2017). Analisis Pengaruh System Quality, Information Quality, Service Quality thd Net Benefit pada Sistem KRS Online UMM. *Kinetik*, 2(3), 197-206.
- Fuad, A., & Harisun, E. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIMAK) Di Program Studi Informatika. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 2(1), 1-5.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta:: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas.
- Gusti, S. I. KUALITAS DAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI AKADEMIK BERBASIS WEB.
- Hayati, W. O., Palilati, A., & Sukotjo, E. (2018). PENGARUH SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA. *JUMBO (Jurnal Manajemen, Bisnis dan Organisasi)*.
- Husda, N. E. (2018). Analisa Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem di STMIK Putera Batam. *Computer Based Information System Journal*, 1(1).

- Junaedi, N. (2018). Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Merdeka Madiun Menggunakan Framework Pieces. *RESEARCH: Journal of Computer, Information System & Technology Management*, 1(2), 59-67.
- Kristiawan, D., & Sabandi, M. (2016). Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (Siakad Online) Di Fkip Uns Dan Pengaruhnya Terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*, 2(1).
- Kotler, & Amstrong. (2013). Prinsip-prinsip pemasaran jilid I.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. (13 ed., Vol. I). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2010). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12 ed., Vol. 1 dan 2). Jakarta: Erlangga.
- L, Z., A, V., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). Servqual a Multiple – Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal and Retailing*, 12-40.
- Mayasari, R. (2018). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SIAKAD TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UIN RADEN INTAN LAMPUNG PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2013-2016)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Merdian, W. A. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Tiki Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*. ISSN, 1410-9913.
- Moenir, HAS., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Edisi V, Jakarta: Bumi Aksara, 2001.

- Nani, S. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank Sinar Mas Cabang Gorontalo. *Penelitian Kolaboratif Dana BLU FE*, 1(1112).
- Nazir .Moh. 2003. Metode Penelitian, Cetakan Kelima. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Philip, K. (2000). *Manajemen Pemasaran.*(Alih Bahasa: Hendra Teguh dan ronny A Rusly). Jakarta: PT. Prenhallinda.
- Philip Kotler, 1997; Dasar – Dasar Pemasaran – Principles of marketing, edisi VII, Jakarta
- Pratama, W. Y. (2020). *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Ruhamah, R. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna KRS On-Line Universitas Amikom Yogyakarta dengan Kualitas Informasi sebagai Mediating Variabel. *PROSIDING SEMANTIK*, 2(1), 201-209.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung : ALFABETA
- Sugiyono, 2010, 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono (2014), Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R &D Bandung, Alfabeta.
- Storey, Chris and Christoper J. Easing Wood (1998), The Augmented Service Offering A Conceptualization and Study of Its Impact on New Service Success, *Journal of Product Innovation Management*, Vol. 15.
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Triono, M. J. (2012). *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas tarbiyah IAIN Walisongo Semarang* (Doctoral dissertation, IAIN Walisongo).
- Tyas, W. M. (2017). Analisis Pengaruh Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Layanan Mahasiswa Di Universitas Muhammadiyah Jember. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS INDONESIA*, 3(2).

- Utomo, L. T., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2017). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik universitas merdeka malang. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*, 3(2).
- Wahyudi, R., Astuti, E. S., & Riyadi. (2015). PENGARUH KUALITAS SISTEM, INFORMASI DAN PELAYANAN SIAKAD TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol.23*.
- Yuliana. (2009). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Konsumen pada Aksindo Kabupaten Kempar, *Skripsi*, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Pekan Bar
- Zeithaml, & Valerie. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means – End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 2-22.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problem and Strategis in Service Marketing. *Journal of Marketing*, 49(2), 33-46.