

## DAFTAR PUSTAKA

- Buchari, R. A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 18(3), 235–239.
- Hidayat, R., & Listianingsih, L. (2019). Perancangan Sistem Keluhan Pelanggan Berbasis Web E-RCM dengan Model Waterfall pada PT . Unggul Cipta Teknologi. *Publikasi Jurnal & Penelitian Teknik Informatika*, 2(April 2018), 112–118.
- Iqbal, H. (2016). An Approach For Analyzing ISO / IEC 25010 Product Quality Support. *Requirements Based On Fuzzy Logic And Likert Scale For Decision Systems*, 7(12), 245–260.
- Maryam, M. S. (2018). Sistem Informasi Managemen Complain Service Center Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Customer Berbasis Crm Di Gallery Smartfren Kuningan. *Jurnal Nuansa Informatika*, 12(2), 18–25.
- Permana, H., & Djatmiko, T. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik ( E-Service Quality ) Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosiohumanitas*, XX(2), 201–215.
- Pratiwi, Y., Wijaya, A. F., & Prasetyo, W. Y. (2020). Implementasi E-Service pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Pendidikan. *Jurnal Administrasi Publik* (, 1(1), 206–214.
- Pressman, R. S. (2012). *Rekayasa Perangkat Lunak : Pendekatan Praktis*. Elex Media.
- Rosa, A. ., & Shalahudin, M. (2018). *Rekayasa Perangkat Lunak Software Engineering*. Informatika.
- Ulum, F., & Muchtar, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay. *Jurnal Tekno Kompak*, 12(2), 68–72.
- Yuhefizar. (2014). *Cara Mudah Untuk Membangun Website Interaktif* (Edisi Pert). Elex Media.