

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku :

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Buxbaum, S. (2004). *Library Services : Perpustakaan virtual untuk kuliah bisnis sistem jarak jauh*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada
- Darmawan, D., dan Permana, D. H. (2013). *Desain dan Pemograman Website*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Departemen Pendidikan Nasional RI. (2004). *Perpustakaan Perguruan Tinggi ; Buku Pedoman*. Edisi ketiga. Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi.
- Dewanto, J. I. (2006). *Web Desain : Metode Aplikasi dan Implementasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Fatmawati, E. (2013). *Mata Baru Penelitian Perpustakaan : dari Servqual ke Libqual +™*. Jakarta : Sagung Seto
- Kotler, P. Dkk. (2000). *Manajemen Pemasaran 2*. Jakarta : Prenhallindo
- Misbahuddin, dan Iqbal, H. (2014). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moran, B. B., & Morner, C. J. (2017). *Library and Information Center Management*. United States of America : ABC-CLIO
- Pendit, P. L. (2007). *Perpustakaan Digital : Perpsektif Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia*. Jakarta : Sagung Seto
- Philip, K. and Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Ratnasari, R. T., dan Akxa, M. H. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Riduwan. (2014). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Saladin, D.(2011). *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Agung Ilmu.
- Saleh, A. R. (2010). *Membangun Perpustakaan Digital : Step by Step*. Jakarta : Sagung Seto.
- Siregar, S. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Muhamad Sukron Bashori, 2018

Analisis Penggunaan Metode WebQual 4.0 Pada Web Perpustakaan

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Suyanto, (2007). *Step by Step Web Design : Theory and Practices*. Yogyakarta : ANDI
- Tjiptono, F. (2005). *Total Quality Service (TQS)*. Edisi V. Yogyakarta : ANDI
- Tjiptono, F. (2013). *Total Quality Management (TQM)*. Edisi Revisi. Yogyakarta : ANDI
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta : ANDI

2. Artikel Jurnal :

- Alvite, L. dan Barrionuevo, L. (2011). *Libraries for Users : Services in Academic Libraries*. Cambridge : Chandos Publishing.
- Asogwa, B. E., dkk. (2015). Evaluation of electronic service infrastructures and quality of e-services in Nigerian academic libraries. *The Electronic Library*, 33(6), 1133-1149.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2001). Assessing the quality of auction web sites. In *System Sciences, 2001. Proceedings of the 34th Annual Hawaii International Conference on* (pp. 10-pp). IEEE.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *J. Electron. Commerce Res.*, 3(3), 114-127.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2003). Assessing the quality of a cross-national e-government Web site: a study of the forum on strategic management knowledge exchange. In *System Sciences, 2003. Proceedings of the 36th Annual Hawaii International Conference on* (pp. 10-pp). IEEE.
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2000). WebQual: an exploration of website quality. *ECIS 2000 Proceedings*, 74.
- Bitner, M. (1990). Evaluating service encounters: the effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, Vol. 54: 69-82.
- Chen, Y. H., & Chengalur-Smith, I. (2015). Factors influencing students' use of a library Web portal: Applying course-integrated information literacy instruction as an intervention. *The Internet and Higher Education*, 26, 42-55.

- Diana. (2014). Analisis Website E-Government Provinsi Bengkulu Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal Informatika*, 14(2), 202-212.
- Endra, R. Y. & Hermawan, D. (2017). Analisis Dan Uji Kualitas Pengguna Website Tokopedia.com Menggunakan Metode Webqual. *Explore : Jurnal Sistem Informasi dan Telematika*, 8(2), 167-180.
- Etemad-Sajadi, R. (2014). The influence of a virtual agent on web-users' desire to visit the company: The case of restaurant's web site. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 31(4), 419-434.
- Goswami, D. S. (2013). Measuring customer satisfaction on WebQual dimension for online banking: An empirical study. *Paradigm*, 17(1-2), 25-36.
- Hamdayani, M. & Wahyudin, D. (2013). Pengaruh Kinerja Terhadap Layanan Prima di Center of Information Scientific Resources and Library (CISRAL) Universitas Padjajaran. *EduLib*, 1(2), 31-37.
- Manik, A., Salamah, I., & Susanti, E. (2017). Metode Webqual 4.0 Untuk Evaluasi Kualitas Website Politeknik Negeri Sriwijaya. *Prosiding SNATIF*, 355-361.
- Monalisa, S. (2016). Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus: UIN Suska Riau). *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 13(2).
- Napitupulu, D. B. (2016). Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekatan. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 14(1), 51-64.
- Nugraha, A. H., & Silfianti, W. (2017). Pengukuran Mutu Layanan Website Pendaftaran Penerimaan Mahasiswa Baru Pada Universitas Gunadarma Menggunakan Metode Webqual. *Jurnal Ilmiah Informatika Komputer*, 21(2).
- Rohman, F., & Kurniawan, D. (2017). Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, 3(1), 31-38.
- Rosiana (2016). Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Layanan Website Perpustakaan Universitas Riau Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jom FISIP UR*, 3(2).
- Syera, E. & Cynthia, R. (2013). Pemanfaatan Website di Perpustakaan UPT BIT LIPI dalam Memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka. *EduLib*, 1(1), 20-30.

- Tarigan, J. (2008), "User satisfaction using WebQual instrument: a measure of research on exchange of Thailand", *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 10 No. 1, pp. 34-47.
- Wardhana, A. (2015). Determinan Kualitas Layanan Internet Banking dengan Menggunakan Metode Webqual Versi 4.0 dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Top Brand E-Channel Bank Di Indonesia. *Image : Jurnal Riset Manajemen*, 1, 4.
- Wijaya, A. & Riyana, C. (2013). Pemanfaatan Internet pada Perpustakaan Daerah Kabupaten. *EduLib*, 3(2), 21-28.
- Winarti, W., & Munggaran, L. C. (2014). Pengukuran Kualitas Situs Perguruan Tinggi Dari Sudut Pandang Pemakai Dengan Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0. *Jurnal Ilmiah Informatika Komputer*, 19(3).
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge. *Journal of the academy of marketing science*, 30(4), 362.

3. Sumber Lain :

- Sianturi, S. K. (2014). *Perancangan dan Pengujian Usability untuk Meningkatkan Antarmuka Aplikasi Mobile*. (Tesis). Sekolah Pascasarjana, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Syabrina, D. (2017). *Pengukuran Kualitas Aplikasi Website BroDo Footwear Menggunakan Metode WebQual 4.0*. (Skripsi). Universitas Pasundan, Bandung.

4. . Peraturan Perundangan :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.