

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., Daga, R., & Hamu, M. H. A. (2023). Pengaruh Service Excellent dan Citra Produk Pegadaian terhadap Kepuasan Nasabah Agen melalui Perilaku Konsumen pada Pegadaian Area Makassar 2. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(1), 262-280.
- Afkar, S. P., Musthan, H. Z., Riwu, Y. F., Sudjiman, L. S., Septrisya, M. R., Adiatma, T., ... & Keb, M. TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) DALAM PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN.
- Afriansyah, A., & Syaripudin, A. (2022). Perancangan Sistem Informasi Absensi Dewan Guru Tenaga Harian Lepas Berbasis Web Pada Sekolah Dasar Negeri Kunci 6 Kota Tangerang. *Biner: Jurnal Ilmiah Informatika dan Komputer*, 1(1), 17-25.
- Ananta, B. N., & Indiani, D. (2021). Aktivitas Saluran Pemasaran Produk Semen Pada PT. Semen Indonesia (persero) Tbk.
- Arfifahani, D. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *J. Ekobis Dewantara Vol*, 1(3), 42-47.
- Dani, D. R., Purba, W., Solin, S. D., & Wulandari, P. (2020). Penerapan Algoritma Certainty Faktor dalam Mendiagnosa Penyakit Tanaman Kelapa Sawit Menggunakan Fordward Chaining Berbasis Web. *REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 5(1), 60-65.
- Devina, S. P. (2022). *PENGGUNAAN APLIKASI E-OFFICE PADA MANAJEMEN PERKANTORAN PERUMDA AIR MINUM KOTA PADANG* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Elawati, N. (2022). *INOVASI PELAYANAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI CIS 2021 PDAM SURYA SEMBADA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN LAYANAN* (Doctoral dissertation, Universitas Dr. Soetomo Surabaya).
- Eriana, E. S., & Farizy, S. (2021). Sistem Informasi Manajemen.
- Frisdayanti, A. (2019). Peranan brainware dalam sistem informasi manajemen. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(1), 60-69.

- Hamriani, M. (2022). *MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN LUWU UTARA* (Doctoral dissertation, Politeknik STIA LAN Makassar).
- Handayani, E. N., & Pratama, E. Y. (2019). Pengaruh manajemen hubungan pelanggan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3).
- Iriandini, A. P., Yulianto, E., & Mawardi, M. K. (2015). Pengaruh customer relationship management (CRM) terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Survey pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 23(2).
- Jogiyanto, H. M. (2005). Analisis dan desain sistem informasi. *Yogyakarta: Andi Offset*, 3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lakoy, A. C. (2015). Pengaruh komunikasi, kerjasama kelompok, dan kreativitas terhadap kinerja karyawan pada Hotel Aryaduta Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3).
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Mubarok, R. (2019). Pelaksanaan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam. *Al-Rabwah*, 13(01), 27-44.
- Munthe, I. R. (2017). Perancangan Sistem Informasi Pengarsipan Data Penduduk Pada Kantor Camat Bilah Hulu Kabupaten Labuhan Batu Dengan Metode System Development Life Cycle (Sdlc). *Informatika*, 5(1), 22-31.
- N. A. Siregar and A. P. Mulia, "Evaluasi Kehilangan Air (Water Losses) PDAM Tirtanadi Padangsidempuan di Kecamatan Padangsidempuan Selatan," *J. Univ. Sumatera Utara*, vol. 3, no. 1, 2013.
- Nadya Aprillia, A. S. (2019). *SISTEM INFORMASI PENYALURAN LPG OLEH PT PERTAMINA (PERSERO) BRANCH MANAGER MARKETING SUMBAR-RIAU KEPADA MASYARAKAT* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).

- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(2).
- Noviyanti, I. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV Usaha Mandiri Jakarta Selatan. *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 1(2).
- Pitaloka Dharma Ayu, P. D. A. (2024). USAHA MEMPERTAHANKAN CUSTOMER GOJEK MELALUI PELAYANAN PRIMA PADA KOMUNITAS DRIVER GOJEK PENGEMBARA (GEPENG) UNGARAN KECAMATAN UNGARAN BARAT KABUPATEN SEMARANG.
- Pradana, M. (2016). Perencanaan skema sistem informasi untuk aktivitas manajemen. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1).
- Pratama, P. B., & Setyawan, A. A. (2016). *Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pada penggunaan produk outdoor* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Rahma, E. (2022). *Penggunaan Aplikasi Customer Information System (CIS) Dalam Pelayanan Pada Perumda Air Minum Kota Padang* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Rahma, F. S. (2017). *Penerapan Sistem Informasi Dalam Perubahan Data Yang Mendukung Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Riswanda, D., & Priandika, A. T. (2021). Analisis dan perancangan sistem informasi manajemen pemesanan barang berbasis online. *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 2(1), 94-101.
- Rohmah, S. N. (2021). Pengaruh Gaya Hidup. *Metode Pembayaran dan Kreativitas Iklan Terhadap Keputusan Pembelian pada Aplikasi Pasarnow (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Tanjung Duren Selatan)*.
- Rohman, A. (2017). Buku dasar-dasar manajemen.

- Sihite, L., & Wulandari, S. (2022). Pengaruh Struktur Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan PT. Insuindomas Putra Medan. *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (EBMA)*, 3(1), 414-426.
- Sisibintari, I. (2015). Transformasi Organisasi: Basis Peningkatan Sumber Daya Manusia dalam Memperkuat Daya Saing. *Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Pranata Sosial*, 2(2), 119-132.
- Sobri, T., & Fakhri, A. (2021). Sistem Informasi Keuangan Berbasis Web Pada Toko Hari Ciki Batumarta Menggunakan Framework Codeigniter. *JIK: Jurnal Informatika dan Komputer*, 12(2), 122-129.
- Suryawan, I. B. G. (2019). *Analisa kehilangan air (non-revenue water) pada jaringan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) studi Kasus Kecamatan Mengwi* (Doctoral dissertation, Universitas Ngurah Rai).
- Sutabri, T. (2012). *Analisis sistem informasi*. Penerbit Andi.
- Tjandra, E. (2022). Configurable Information System (CiS) Untuk Membantu UMKM Dalam Meningkatkan Fleksibilitas Sistem Penjualan dan Pembelian Dengan Tree-based Feature Model. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi (TEKNIKA)*, 11(2), 106-113.
- Umar, Husein. 1997. *Study Kelayakan Bisnis*. Edisi Ketiga. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

