

DAFTAR PUSTAKA

- Aggarwal, C. C., & Zhai, C. (2012). *Mining Text Data*. Springer.
- Andersen, K. V., Henriksen, H. Z., & Medaglia, R. (2020). *E-government and public sector process rebuilding*. Springer.
- Berger, C., Blauth, R., Boger, D., Bolster, C., Burchill, G., DuMouchel, W., ... & Walden, D. (1993). Kano's Methods for Understanding Customer-defined Quality. *The Center for Quality Management Journal*, 2(4), 3-36.
- Bird, S., et al. (2009). *Natural Language Processing with Python*. O'Reilly Media.
- Blei, D. M., et al. (2003). Latent Dirichlet Allocation. *Journal of Machine Learning Research*, 3, 993–1022
- BPS Kota Bandung. (2021). *Statistik Telekomunikasi Jawa Barat*.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods* (12th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Crosby, P.B. (1979). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill.
- Dinas Kominfo Kota Bandung. (2022). *Laporan Kinerja Aplikasi Sadayana*.
- Diskominfo Kota Bandung. (2020). *Laporan Tahunan Diskominfo Kota Bandung*. Diskominfo Kota Bandung.
- Diskominfo Kota Bandung. (2021). *Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Bandung*. Kementerian PANRB. (2018). Peraturan Menteri PANRB No. 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi SPBE. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Jakarta.
- Feldman, R., & Sanger, J. (2007). *The Text Mining Handbook*. Cambridge University Press.
- Firmansyah, M. (2020). Implementasi SPBE di Indonesia: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 15(1), 34-45.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. John Wiley & Sons.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Upper Saddle River: Pearson.
- Han, J., et al. (2011). *Data Mining: Concepts and Techniques*. Morgan Kaufmann.

Hermawan, A. (2021). Evaluasi Kualitas Layanan Publik dengan Model SERVQUAL. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(2), 21-30.

Humas Kota Bandung. (2023). Sadayana: Solusi Satu Atap Layanan Publik. <https://www.bandung.go.id>

Iswandi, T. (2020). Penggunaan Analisis Kano dalam Pengembangan E-Government. *Jurnal Teknologi Pemerintahan*, 17(3), 56-63.

Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984). Attractive Quality and Must-be Quality. *The Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 14(2), 39-48.

Kementerian Dalam Negeri. (2019). Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 70 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD).

Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2019). Peraturan Menteri Kominfo No. 10 Tahun 2019 tentang Tata Kelola Layanan Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2019). Gerakan Menuju 100 Smart City. Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.

Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). *Marketing Management*. 14th Ed. Pearson.

Kusuma, A., & Wijaya, H. (2021). Pengembangan Kota Pintar melalui SPBE: Studi Kasus Bandung. *Jurnal Administrasi Publik*, 23(4), 120-135.

Liu, B. (2012). *Sentiment Analysis and Opinion Mining*. Morgan & Claypool.

Lovelock, C., & Gummesson, E. (2004). Whither Services Marketing? In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives. *Journal of Service Research*, 7(1), 20-41.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. 7th Ed. Pearson.

Matzler, K., & Hinterhuber, H. H. (1998). How to Make Product Development Projects More Successful by Integrating Kano's Model of Customer Satisfaction into Quality Function Deployment. *Technovation*, 18(1), 25-38.

Nurhadi, A., & Aditya, D. (2021). Analisis Tingkat Kematangan SPBE pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Pemerintahan Digital*, 8(2), 77-88.

Pak, A., & Paroubek, P. (2010). Twitter as a Corpus for Sentiment Analysis. *LREC*, 10, 1320–1326.

Parasuraman, A., Berry, L.L., & Zeithaml, V.A. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Prasetyo, A., et al. (2023). Evaluasi Implementasi E-Government di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 45-60.

Presiden RI. (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Jakarta: Pemerintah Indonesia.

Priyanto, B. (2018). Model Kano dalam Pengukuran Kebutuhan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 14(3), 44-52.

Rahayu, S. (2019). SPBE dan Good Governance di Indonesia. *Jurnal Politik dan Pemerintahan*, 25(1), 89-98.

SERVQUAL Model of Service Quality Explained. (2023). Retrieved from BA Theories: <https://www.batheories.com/servqual-model>

Setiawan, A., & Saputra, M. (2020). Implementasi E-Government untuk Efisiensi Layanan Publik. *Jurnal Sistem Informasi*, 16(2), 45-58.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Suryani, T., & Lestari, E. (2022). Optimalisasi Pelayanan Publik dengan Teknologi Informasi di Era Digital. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 10(1), 98-110

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

What is Kano Analysis. (2023). Retrieved from Shelter UX Studio: <https://shelteruxstudio.com/what-is-a-kano-analysis>

Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (2006). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.