

DAFTAR PUSTAKA

- Amarullah, A. (2014). Indonesia Peringkat 8 Dunia Pengguna Internet Terbesar, [Online]. <http://techno.okezone.com/read/2014/05/13/55/984151/indonesia-peringkat-8-dunia-pengguna-internet-terbesar/large>. [16 Agustus 2014].
- Amirin, T.M. (2010). Skala Likert: Penggunaan dan Analisis Datanya, [Online]. <http://tatangmanguny.wordpress.com/2010/11/01/skala-likert-penggunaan-dan-analisis-datanya/>. [16 Agustus 2014].
- Arientawati. (2011). Perbandingan Mutu Website Internet Banking antara Dua Bank dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. Jakarta: Universitas Gunadarma. <http://papers.gunadarma.ac.id/index.php/mmanagement/article/view/15793>. [13 Juni 2014].
- Baridwan, Z., & Hanum, L. (2007). Kualitas dan Efektivitas Sistem Informasi Berbasis Komputer. TEMA, 8(2). Malang: Universitas Brawijaya. <http://tema.ub.ac.id/index.php/tema/article/download/102/178>. [22 Juli 2014].
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2000). *WebQual: An Exploration of Web-site Quality*. ECIS 2000 Proceedings, Paper 74. <http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1050&context=ecis2000>. [23 Juli 2014].
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2002). *An Integrative Approach to The Assessment of E-Commerce Quality*. Journal of Electronic Commerce Research, 3(3), 114-

127. UK: University of Bath. <http://www.webqual.co.uk/papers/bookstore.pdf>. [23 Juli 2014].

Barnes, S., & Vidgen, R. (2003). *Measuring Website Quality Improvements: A Case Study of The Forum on Strategic Management Knowledge Exchange*. *Industrial Management & Data Systems*, 103(5), 297-309. <http://www.webqual.co.uk/papers/webqualfsmke.pdf>. [23 Juli 2014].

Budi, R.F. (2013). Pengaruh Kualitas Web Terhadap Tingkat Kepuasan Penggunaan Google Scholar (Studi Pada Mahasiswa Unair Sebagai Penunjang Kegiatan Akademis). Surabaya: Universitas Airlangga. http://journal.unair.ac.id/article_4639_media136_category8.html. [16 Agustus 2014]

Chen, L.S., & Chang, P.C. (2010). *Identifying Crucial Website Quality Factors of Virtual Communities*. Proceedings of the International MultiConference of Engineers and Computer Scientists 2010, 1. http://www.iaeng.org/publication/IMECS2010/IMECS2010_pp487-492.pdf. [7 Agustus 2014].

Dzulkarnain, I. (2013). Tarif di Website Resmi JNE Tidak Relevan, [Online]. <http://zero.intikali.org/2013/07/tarif-di-website-resmi-jne-tidak-relevan.html>. [22 Juli 2014].

Elangovan, N. (2013). Evaluating Perceived Quality of B-School Websites. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 12(1), 92-102. <http://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol12-issue1/M012192102.pdf?id=3538>. [16 Agustus 2014].

- Fathoni. (2009). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual. Konferensi Nasional Sistem dan Informatika 2009, KNTIA. <http://kntia.unsri.ac.id/documents/ANALISIS%20KUALITAS%20LAYANAN%20SISTEM%20INFORMASI%20MENGUNAKAN%20METODE%20SERVQUAL>. [22 Juli 2014].
- Gunawan, L.H., Gunawan, & Setaiwan, J. (2013). Analisis Kualitas Website dengan Metode Webqual (Studi Kasus: Website Toko Audio On-Line). Seminar Nasional Terpadu Teknik Industri 2013. Malang: Universitas Brawijaya. <http://industri.ub.ac.id/wp-content/uploads/2013/12/08-SQE-05.pdf>. [16 Agustus 2013].
- Handini. (2009). Pengukuran Mutu Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dengan Menggunakan Metode WebQual (Studi Kasus: Web Library Perguruan Tinggi Swasta dan Perguruan Tinggi Negeri). Jakarta: Universitas Gunadarma. http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/economy/2009/Artikel_11205541.pdf. [13 Juli 2014].
- Hasan, M.I. (2002). Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Irawan, C. (2011). Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Menggunakan Metode Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir). Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada. http://etd.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=50453. [16 Agustus 2014].

Kertiyasa, M.B. (2014). 2014, JNE Targetkan Kinerjanya Tumbuh 40%, [Online].
<http://economy.okezone.com/read/2014/03/22/320/959089/2014-jne-targetkan-kinerjanya-tumbuh-40>. [22 Juli 2014].

Laudon, K.C., & Laudon, J.P. (2007). Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital (Edisi 10). Terjemahan Chriswan Sungkono & Machmudin Eka P. Jakarta: Salemba Empat.

Mudjahidin, & Nasution, M. (2013). Analisis Kualitas Layanan Website Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Surabaya I dengan Metode Webqual. SESINDO, Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia, 2-4 Desember 2013. *<http://is.its.ac.id/pubs/oajis/index.php/home/detail/440/Analisis-Kualitas-Layanan-Website-Kantor-Pelayanan-Perbendaharaan-Negara-KPPN-Surabaya-I-dengan-Metode-Webqual>*. [13 Juli 2014].

Ramadhani, S. (2013). 23 Tahun Berdiri, JNE Miliki 3.500 Outlet, [Online].
<http://economy.okezone.com/read/2013/11/30/320/905276/23-tahun-berdiri-jne-miliki-3-500-outlet/large>. [22 Juli 2014].

Riduwan. (2004). Metode & Teknik Menyusun Tesis. Bandung: Alfabeta.

Ridwan. (2011). Pengukuran Kualitas Student Site Dengan Metode Webqual. Jakarta: Universitas Gunadarma. *<http://library.gunadarma.ac.id/repository/view/9226/pengukuran-kualitas-student-sitedengan-metode-webqual.html/>*. [16 Agustus 2014].

Sanjaya, I. (2012). Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. Pusat Penelitian dan

- Pengembangan Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika, Badan Litbang SDM, Kemkominfo RI, 14(1). <http://balitbang.kominfo.go.id/balitbang/bppki-yogyakarta/files/2012/12/1.PENGUKURAN-KUALITAS-LAYANAN-WEBSITE-KEMENTERIAN-KOMINFO-DENGAN-MENGGUNAKAN-METODE-WEBQUAL-4.0.pdf>. [13 Juli 2014].
- Sarah, N.M. (2014). JNE Gagalkan Liburan Sekeluarga, [Online]. <http://inside.kompas.com/suratpembaca/read/44139>. [22 Juli 2014].
- Silalahi, U. (2009). Metode Penelitian Sosial (Cetakan 1). Bandung: Refika Aditama.
- Sinnapan, S., Carlson, J., & Sukunesan, B.P. (2003). *Website Quality In The Australian Electronic Marketspace: Application of The Webqual Instrument. Journal of IT in Asia*. <http://epress.lib.uts.edu.au/research/bitstream/handle/10453/7744/2003001871.pdf>. [22 Juli 2014].
- Sugiyono. (2010). Statistik untuk Penelitian (Cetakan 17). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Cetakan 13). Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2012). Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan. Bandung: Refika Aditama.
- Supriyanto. (2004). Pemberdayaan Teknologi Informasi untuk Keunggulan Bisnis. Jurnal Ekonomi & Pendidikan, 2(1). Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta. <http://journal.uny.ac.id/index.php/jep/article/viewFile/666/531>. [22 Juli 2014].

- Sutejo. B.S. (2006). *Internet Marketing: Konsep dan Persoalan Baru Dunia Pemasaran*. Jurnal Manajemen, 6(1). Bandung: Universitas Maranatha. <http://majour.maranatha.edu/index.php/jurnal-manajemen/article/view/184/pdf>. [22 Juni 2014].
- Tarigan, J. (2008). *User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 10(1), 34-47. Surabaya: Petra Christian University. <http://puslit2.petra.ac.id/gudangpaper/files/1829.pdf>. [23 Juli 2014].
- Teddy. (2013). Status Website Delivered, Paket JNE Belum Sampai Tujuan, [Online]. <http://suarapembaca.detik.com/read/2013/11/26/132141/2423841/283/status-website-delivered-paket-jne-belum-sampai-tujuan>. [22 Juli 2014].
- Tonta, Y., & Soydal, I. (2010). *Performance Evaluation of Web Information Systems*. S. Kurbanoglu et al. (Eds.): IMCW 2010, CCIS 96, 175–188. <http://yunus.hacettepe.edu.tr/~tonta/yayinlar/tonta-soydal-LNCS.pdf>. [23 Juli 2014].
- Wahab, M. (2013). Pengaruh Consumer Trust Terhadap Keputusan Konsumen dalam Menentukan Pilihan Jasa Kurir Pada Pos Indonesia (Survey pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket Di Kantor Pos Pusat Bandung). Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia. http://repository.upi.edu/1442/4/S_PEM_0906197_Chapter1.pdf. [16 Agustus 2014].
- Wikipedia. (2013). JNE, [Online]. <http://id.wikipedia.org/wiki/JNE>. [22 Juli 2014].

- Williams, B.K., & Sawyer, S.C. (2007). *Using Information Technology: Pengenalan Praktis Dunia Komputer dan Komunikasi* (Edisi 7). Terjemahan Nur Wijayaning Rahayu & Th. Arie Prabawati. Yogyakarta: ANDI.
- Wong, M.S., Hideki, N., & George, p. (2011). *The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services*. Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research, 6(2), 17-30. Chile: Universidad de Talca. http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-18762011000200003&script=sci_arttext. [23 Juli 2014].
- Yaghoubi, M.N., dkk. (2011). *Internet Bookstore Quality Assessment: Iranian Evidence*. African Journal of Business Management, 5(30), 12031-12039. <http://www.academicjournals.org/journal/AJBM/article-full-text-pdf/343A2DE19431>. [23 Juli 2014].