

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial Management and Data Systems*, 103(5–6), 297–309. <https://doi.org/10.1108/02635570310477352>
- Barsalou, M. A. (2020). Complaints Management. *The Quality Improvement Field Guide*, 142–149. <https://doi.org/10.1201/b19522-14>
- Dennis, Allan; Wixom, Barbara Halley; Tegarden, D. (2015). *Systems Analysis and Design: An Object-Oriented Approach with UML 5th Edition*. Wiley.
- Emerson, R. W. (2017). Likert Scales. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 111(5), 488–488. <https://doi.org/10.1177/0145482x1711100511>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Khusnuliawati, H., Hernanjaya, A. N., & Sucipto, J. A. (n.d.). *Berorientasi Objek Menggunakan Unified Modelling Language Di Universitas Sahid Surakarta*. 79–87.
- Manik, A., Salamah, I., & Susanti, E. (2017). Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya the Impact of Webqual 4 . 0 Method Towards User. *Jurnal Elektro Dan Telekomunikasi Terapan*, 477–484.
- Melani, Y. I. (2019). Sistem Pengaduan Layanan Akademik Menggunakan Responsive Web Design. *Sisfokom*, 08(1), 39–45.
- Nalendro, G. (2019). *Sistem informasi pengaduan layanan universitas*. 49.
- Nurabadi, A. (2014). *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan*. Universitas Negeri Malang.
- Pressman, R. S. (2014). *Software Engineering: A Practitioners Approach" 7TH EDITION*. McGraw-Hill.
- Riduwan. (2005). *Skala Pengukuran Variable Penelitian*. Alfabeta.
- Saputra, P. A., & Nugroho, A. (2017). Perancangan Dan Implementasi Survei Kepuasan Pengunjung Berbasis Web Di Perpustakaan Daerah Kota Salatiga. *JUTI: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, 15(1), 63. <https://doi.org/10.12962/j24068535.v15i1.a636>

Sofyan, M. R., & Iryanti, E. (2018). Aplikasi Penanganan Keluhan Mahasiswa Menggunakan Metode Prototipe. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia 2018 UNIVERSITAS AMIKOM Yogyakarta*, 19–24.

Sujarweni, V. W. (2014). Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: In *Pustaka Baru Press* (Vol. 1, Issue Metodologi Penelitian). Pustaka Baru Press.

Suyanto, M. (2005). *Teknologi Informasi Bisnis*. Andi.