**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku**

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Gava Media.

Arikunto,Suharsimi. 2006. *Manajemen Penelitian*. Cetakan Ketujuh. Rineka Cipta.Jakarta.

sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

 , 2008. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Sutarman, 2010. *Pengantar Teknologi Informasi*. Penerbit Bumi Aksara : Jakarta.

,2012. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* : Untuk Menaikkan Pangsa Padar. Rineka Cipta. Jakarta.

Tata sutabri,2012, *konsep sistem informasi*.andi .yogykarta.

Luppiyoadi , Rambat 2009. *Manajemen pemasaran jasa teori dan praktik.* Salemba Empat Jakrta.

Sugiyono. 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan* R&D Alfabeda.

Fachrudin 2010. *Metodologi penelitian* graraha media.

Nurjaman 2010 *mengukur kepuasan pelanggan*  rineka cipta .

Bambang .2013, *teknologi informasi dan komunikasi* .

Jugiyanto 2010 , *teknologi informasi*  graha media.

Harahap 2010 , *penggunaan teknologi informasi pendidikan dasar dan ilmu komunikasi*  rineka cipta.

**Skripsi**

Hasanah, Nurul. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan* Di Pt. Pos Indonesia Perbaungan. Skripsi tidak di publikasikan. Universitas Muslim Nusantara Alwashliyah Medan

Diana, Nur. 2017. *Pengaruh Penggunaan teknologi Informasi Keahlian Pemakai dan Intensitas Pemakai Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi* Pada Badan Kepegawaian Daerah Deli Serdang. Skripsi tidak dipublikasikan. Universitas Muslim Nusantara Alwashliyah Medan

Dewi Berlian Harahap, 2017, *Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.