DAFTAR PUSTAKA

Alfari, Shabrina. 2023. “Pengertian Observasi, Instrumen Dan Jenisnya.” https://www.ruangguru.com/blog/pengertian-observasi-instrumen-dan-jenis.

Alwi, Idrus. 2015. “Kriteria Empirik Dalam Menentukan Ukuran Sampel” 2 (2): 140–48.

Amir, F. 2012. “Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Hasrat Abadi Di Makassar.” *Universitas Hasanuddin*, Makassar. Amir, F. (2012). Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Hasrat Abadi di Makassar. Universitas Hasanuddin, Makassar.%0A%0A.

Ananda. 2022. “*Service Excellence*: Pengertian, Contoh, Cara, Peran, Aspek.” https://www.gramedia.com/best-seller/service-excellence/.

Aprianti, Vika. 2020. “*Service Innovation* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Bidang Jasa Asuransi.” *Economics Professional in Action (E-PROFIT)* 2 (01): 1–7. https://doi.org/10.37278/eprofit.v2i01.238.

Ardilla, Yunita. 2020. “Analisis Kebutuhan (*Requirement Analysis*).” https://www.yunita.net/post/analisis-kebutuhan/.

Asqia, Misna, and Tiffany Nabarian. 2021. “Pemanfaatan Google Sheets Dan Google Form Untuk Layanan Administrasi Mahasiswa Menggunakan Konsep *Electronic Service Quality*” 7 (2): 77–82.

Basuki, Yayuk. 2019. “Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program *Mobile* Si-Cakep) Di Kabupaten Wajo),” 190.

Biolcati, Roberta. 2010. “*WhatsApp Goes to School: Mobile Instant Messaging between Teachers and Students.*” *Psicologia Clinica Dello Sviluppo* 14 (2): 267–97. https://doi.org/10.1449/32688.

BSI Today. 2023. “Metode *Waterfall.*” https://bsi.today/metode-waterfall/.

Coding Studio Team. 2023. “Pengertian Google Spreadsheet Adalah, Kelebihan Dan Kekurangan.” https://codingstudio.id/blog/pengertian-google-spreadsheet-adalah/.

Desembrianita, Eva, and Noneng R Sukatmadiredja. 2019. “Anteseden Kepuasan Konsumen Pada Supermarket Bahan Bangunan Mitra 10, Sidoarjo.” *Jmm17* 5 (02). https://doi.org/10.30996/jmm17.v5i02.1946.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nusa Tenggara Barat. 2020. “Kadis : Pentingnya Peran Media Sosial Dalam Penyebaran Informasi.” https://disnakertrans.ntbprov.go.id/kadis-pentingnya-peran-media-sosial-dalam-penyebaran-informasi/.

Eprilianto, Deby Febriyan, Fitrotun Niswah, and Ms Meirinawati. 2020.

"*Innovation in the Public Sector in the Digital Era (A Study of the Process Diffusion of* SIMPUS *in* Yogyakarta)" 226 (Icss): 156–62. https://doi.org/10.2991/icss-18.2018.35.

Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif, and Muhammad Fahmi. 2020. "Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek." *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3 (2): 273–82. http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO.

Handaruwati, Indah. 2017. "Pengaruh Media Sosial Terhadap Penjualan Produk Camilan Lokal Secara Online." *Buletin Bisnis & Manajemen* Volume 03 (01): 41–52. www.antaranews.com:

Hendrik. 2023. "Pengertian Inovasi: Manfaat, Bentuk Dan Contoh-Contohnya." https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-inovasi/.

Horng, Jeou Shyan, Chung Jen Wang, Chih Hsing Liu, Sheng Fang Chou, and Chang Yen Tsai. 2016. "*The Role of Sustainable Service Innovation in Crafting the Vision of the Hospitality Industry*." *Sustainability (Switzerland)* 8 (3): 17–20. https://doi.org/10.3390/su8030223.

Indrajaya Taip. 2019. "Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada the Bagong Adventure – Museum Tubuh Kota Batu." *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya*.

IvyPanda. 2022. "*How Technology Affects Our Lives – Essay*." https://ivypanda.com/essays/technology-affecting-our-daily-life/.

Jumiatmoko. 2016. "*Whatsapp Messenger* Dalam Tinjauan Manfaat Dan Adab" 3 (April).

Kai, Harry Novianto, Sherwin R U A Sompie, Alwin M Sambul, Teknik Elektro, Universitas Sam, Ratulangi Manado, and Jl Kampus Bahu-unsrat Manado. 2018. "Aplikasi Layanan Pengangkutan Sampah" 13 (4): 1–12.

Lee, Yu Cheng, Yu Che Wang, Shu Chiung Lu, Yi Fang Hsieh, Chih Hung Chien, Sang Bing Tsai, and Weiwei Dong. 2016. "*An Empirical Research on Customer Satisfaction Study: A Consideration of Different Levels of Performance.*" *SpringerPlus* 5 (1). https://doi.org/10.1186/s40064-016-3208-z.

Mahpudin, Mahpudin. 2022. "Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman Dari Kota Cilegon, Indonesia." *Matra Pembaruan* 6 (2): 107–17. https://doi.org/10.21787/mp.6.2.2022.107-117.

Mawaddah, Dina Arum. 2018. "Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Utama Uin Jakarta." *Jurnal UINJKT-IR*, no. 1: 118. https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/34248.

Muslichati, E L A Zakiya. 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Di Kabupaten Kudus." *Skripsi Universitas Negeri Semarang*.

Najmi, Fahlin. 2017. “Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 3 (2): 251–63. https://doi.org/10.35972/jieb.v3i2.102.

Ningsih, Irda Silvia, Heri Mulyono, and Faiza Rini. 2022. “Sistem Informasi Pembayaran SPP Menggunakan *Whatsapp Gateway* Di SMK Tamansiswa Padang *Tuition Payment Information System Using Whatsapp Gateway at* SMK Tamansiswa Padang” 1 (2): 28–32. https://doi.org/10.22202/jurteii.2022.5715.

Nugrahani, Farida. 2008. “Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa.” 信阳师范学院 1 (1): 305. http://e-journal.usd.ac.id/index.php/LLT%0Ahttp://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/viewFile/11345/10753%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.758%0Awww.iosrjournals.org.

Nurfitriana, Eva, Widya Apriliah, Herlina Ferliyanti, Hasan Basri, and Ratnawati Ratnawati. 2021. “Implementasi Model Waterfall Dalam Sistem Informasi Akuntansi Piutang Jasa Penyewaan Kendaraan Pada Pt. Tricipta Swadaya Karawang.” *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi* 15 (1): 36–45. https://doi.org/10.35969/interkom.v15i1.86.

Parveen, Farzana, Noor Ismawati Jaafar, and Sulaiman Ainin. 2016. “*Social Media’s Impact on Organizational Performance and Entrepreneurial Orientation in Organizations.*” *Management Decision* 54 (9): 2208–34. https://doi.org/10.1108/MD-08-2015-0336.

Prabowo, Hadi, Dadang Suwanda, and Wirman Syafri. 2022. *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*.

Pranajaya, and Hendra Wicaksono. 2018. “Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp (WA)” 14 (1): 59–67.

Pratiwi, Nuning. 2017. “Penggunaan Media *Video Call* Dalam Teknologi Komunikasi.” *Jurnal Ilmiah DInamika Sosial* 1: 213–14.

Prawiyogi, Anggy Giri, Tia Latifatu Sadiah, Andri Purwanugraha, and Popy Nur Elisa. 2021. “Penggunaan Media *Big Book* Untuk Menumbuhkan Minat Membaca Di Sekolah Dasar.” *Jurnal Basicedu* 5 (1): 446–52. https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787.

Prihastono, Endro. 2012. “Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan *Customer Service* Berbasis *Web*.” *Dinamika Teknik* 6: 14–24.

Putri, Aulia Mutiara Hatia. 2022. “3 Dari 10 Penghuni Bumi Pakai WhatsApp, Ini Data Terbarunya.” https://www.cnbcindonesia.com/research/20221209122706-128-395324/3-dari-10-penghuni-bumi-pakai-whatsapp-ini-data-terbarunya#:~:text=Kalau kita lihat berdasarkan wilayahnya,juta pengguna aktif pada 2021.

Putro, Shandy Widjoyo. 2014. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk

Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 2 (1): 1–9. http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/1404.

Rahartri. 2019. "'Whatsapp' Media Komunikasi Efektif Masa Kini (Studi Kasus Pada Layanan Jasa Informasi Ilmiah Di Kawasan Puspiptek)." *Visi Pustaka* 21 (2): 147–56.

Riadi, Muchlisin. 2019. "Karakteristik, Jenis Dan Prosedur Penelitian Kualitatif." https://www.kajianpustaka.com/2019/04/karakteristik-jenis-dan-prosedur-penelitian-kualitatif.html?m=1.

Rizaty, Monavia Ayu. 2023. "Konsumsi Listrik per Kapita Di Indonesia Naik 4,45% Pada 2022." https://dataindonesia.id/sektor-riil/detail/konsumsi-listrik-per-kapita-di-indonesia-naik-445-pada-2022.

Romindo. 2018. "Penerapan Metode *Waterfall* Dalam Penerapan Aplikasi Mobil Dan Persediaan Barang Pada Bengkel Turbo Otomotif." *Remik* 3 (1): 40–45.

Rosana, Francisca Christy. 2022. "PLN Klaim Penjualan Listrik Naik 6,61 Persen Selama 2022 Karena Pemulihan Ekonomi." https://bisnis.tempo.co/read/1672044/pln-klaim-penjualan-listrik-naik-661-persen-selama-2022-karena-pemulihan-ekonomi.

Sampoerna University. 2022. "Pengertian Media Sosial, Sejarah, Fungsi Dan Manfaatnya." https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/media-sosial-adalah/.

Setijaningrum, Erna. 2017. "Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik." *Medika Aksara Globalindo*.

Subeni, Bayu. 2022. "Memanfaatkan WhatsApp Untuk Customer Service." https://jatismobile.com/id/blog/journal/whatsapp-customer-service/.

Sugianta, I Kadek Arya, Gde Palguna Reganata, I Nyoman Ari Yuda, and Rajdev Dillon. 2022. "Pelatihan Digital Marketing Menggunakan Aplikasi Whatsapp Blast" 9 (September): 859–67.

Supriyanto, and Danang Trijayanto. 2021. "Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Penunjang Kinerja Pada Karyawan PT. Flexindo," no. 1: 42–78.

Valentino, O, and M A Surianto. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan Inovasi Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Travel Dulin Diluk." *Jurnal AKMAMI (Akuntansi …* 3 (1): 87–96. http://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami/article/view/573%0Ahttp://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami/article/download/573/600.

Wati, Nila Kurnia. 2021. "Tipologi Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Selatan Di Masa Pandemi." *Jurnal of Government* 6 (2): 89–110.

Wibowati, JanuarIda. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang.” *Jurnal Manajemen* 8 (2): 15–31. https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348.

Wiguna, Rian. 2023. “Pengertian Media Sosial Menurut Para Ahli.” https://www.berpendidikan.com/2023/03/pengertian-media-sosial-menurut-para-ahli.html.

Yayat, Rukayat. 2017. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping.” *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, no. 2: 56–65. http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf.

Zhang, Jingxiao, Haiyan Xie, Hui Li, Rose Timothy, Si Pu, Quanxue Deng, and Weixing Jin. 2018. “*Integrated Framework of Growth Management for Identification of Service Innovation Levels and Priorities.*” *Sustainability (Switzerland)* 10 (9). https://doi.org/10.3390/su10093319.