

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, P. P., Rahmawati, R., Sensuse, D. I., Lusa, S., Arief, A., & Adi, P. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Aplikasi Pendaftaran Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara Menggunakan Model E-GovQual Berdasarkan Perspektif Pengguna. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(6), 1297. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2022956130>
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan* (2nd ed.). STIE YKPN Yogyakarta. [http://repositorybaru.stieykn.ac.id/805/1/Buku Mengukur Kualitas Layanan Edisi 2-1-10.pdf](http://repositorybaru.stieykn.ac.id/805/1/Buku%20Mengukur%20Kualitas%20Layanan%20Edisi%202-1-10.pdf)
- Amalia, N. F., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Web Pendaftaran Online Pada MI Satria Menggunakan Metode Servqual. *Resolusi : Rekayasa Teknik Informatika Dan Informasi*, 2(6), 274–282. <https://doi.org/10.30865/resolusi.v2i6.420>
- Charismana, D. S., Retnawati, H., & Dhewantoro, H. N. S. (2022). Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran Ppkn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta. *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan PKn*, 9(2), 99–113. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>
- Nababan, C. M., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6–16. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10565>
- Damayanti, B., Sumardi, S., Arifiyanto, A., Handayani, K., Kanedi, M., Putri, M. H., & Riyanto, C. L. R. (2022). Pengaruh Media Pertumbuhan dan pH Terhadap Aktivitas Biosurfaktan dari Bakteri *Serratia marcescens* strain MBC 1 pada Minyak Jelantah. *IJCA (Indonesian Journal of Chemical Analysis)*, 5(1), 01–08 <https://doi.org/10.20885/ijca.vol5.iss1.art1>
- Lazwardi, D. (2017). Implementasi Evaluasi Program Pendidikan Di Tingkat Sekolah Dasar Dan Menengah. *Al Idarah Jurnal Kependidikan Islam*, 7(2), 52.
- Handayani, D., Purnawan, I. K. A., & Sasmita, G. M. A. (2020). Evaluation of the E Government Quality of Services Case Study X City Government. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development*, 4(4), 356– 361.

<https://www.ijtsrd.com/papers/ijtsrd30854.pdf>
<https://www.ijtsrd.com/engineering/information-technology/30854/evaluation-of-the-egovernment-quality-of-services-case-study-x-city-government/dela-handayani>

- Deviyanti, I. G. A. S., Fais, M. A., Mohamad, S., & Susiati, D. (2023). Evaluasi Perbaikan Performansi Jasa Pelayanan Menggunakan Servqual Dan Ipa Oleh Pelanggan Restoran Aks. *Heuristic*, 145–152.
<https://doi.org/10.30996/heuristic.v20i2.10155>
- Praditya, A. D., & Tri Astuti, S. R. (2018). The Impact Of Service Quality, Customer Perceived Value, And Brand Experiance On Loyalty With Customer Satisfaction As Intervening Variabel (A Study on Lion Air Customer in Java) *Diponogoro Journal Of Management*, 7(2), 1-11
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/20908/19589>
- Rahmwati, E., Badlowi, I., & Dwihandako, T. H. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Bantal Moker. *Jurnal Rimba : Riset Ilmu Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 230–242.
<https://doi.org/10.61132/rimba.v1i3.114>
- Fitrianti, H., & Nur, A. S. (2018). *Structural Model External and Internal Factors that Influence Students' Mathematical Learning Achievement*. 1(Icst), 853–857.
<https://doi.org/10.2991/icst-18.2018.173>
- Hapsah, N. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di FKIP Universitas Veteran RI.Makassar. *YUME: Journal of Management*, 3(1), 135–142.
- Hidayat, D. F., Tosungku, L. O. A. S., & Fathimahhayati, L. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 9(1), 167.
<https://doi.org/10.24014/jti.v9i1.21281>
- Hidayat, J. W., Juansen, M., & Saputera, S. A. (2024). *Evaluasi Efektivitas Sistem Akademik Menggunakan Model Servqual Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan*. 20(2), 402–409.

- Nurul Laily, I. F. (2022). *Pengertian Evaluasi, Tujuan, Prinsip, Unsur, dan Prosesnya*. Kata Data. <https://katadata.co.id/berita/nasional/628c60bfe8e66/pengertian-evaluasi-tujuan-prinsip-unsur-dan-prosesnya>
- Machmud, R. (2018). Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi. In *Ideas Publishing*. <https://repository.ung.ac.id>
- Magdalena, I., Ismawati, A., & Amelia, S. A. (2021). Penggunaan Evaluasi Non-Tes Dan Kesulitannya Di Sdn Gempol Sari. *PENSA : Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 187–199. <https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/pensa>
- Maria, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA Dan CSI. *Jurnal HUMMANSI (Humaniora, Manajemen, Akuntansi)*, 4(2), 1–22.
- Marlindawati. (2013). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan SERVQUAL. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*, 12, 47–52.
- Meitasari, B. T., Milad, M. K., & Permadi, A. (2023). Service Quality Assessment of E-Sambat Application using E- GovQual Dimension Approach A Case Study of Communication and Informatics Office Pasuruan. *ACITYA WISESA (Journal of Multidisciplinary Research)*, 2(2), 29–41.
- AlZidane, M., Baidlowi, I., & Purnomo, A. H. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Dapur Keyra Kec. Puri Kab. Mojokerto. *Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, 1(5), 121–134. <https://doi.org/10.61132/lokawati.v1i5.135>
- Muhammad, S. N., Az-Zahra, H. M., & Wardani, N. H. (2020). Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-Govqual dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Studi pada Sistem Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bogor). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(10), 111–118.

- Murdianto, Y., Rochmawati, R. I., & Perdanakusuma, A. R. (2019). Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(1), 603–612.
- Negara, V. P., & Pratomo, D. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Her Registrasi Igracias Terhadap Kepuasan Pengguna. *JAF- Journal of Accounting and Finance*, 1(01), 33. <https://doi.org/10.25124/jaf.v1i01.903>
- Normajatun, A. haliq, & Haliq, A. (2016). Pengaruh Kemampuan, motivasi dan lingkungan terhadap prestasi kerja pegawai dinas perhubungan komunikasi dan informatika kota Banjarmasin. *As Siyasah*, 1(1), 12–17.
- Ohy, V. K. L., Kalangi, J. A. F., & Rogahang, J. J. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pt Jumbo Swalayan Manado. *Ekonomi Dan Bisnis*, 1–10.
- Onibala, J., & Raintung, S. M. M. C. (2020). Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Jasa Ojek Online Gojek Dan Grab Bike (Study Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Daan Bisnis Unsrat). *Jurnal EMBA*, 8(3), 41–50.
- 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. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Philip Kotler, K. L. K. (2006). *Marketing Management* (12th ed.). Pearson Prentice Hall, 2006.
https://books.google.co.id/books/about/Marketing_Management.html?hl=id&id=NP0zkgEACAAJ&redir_esc=y
- Prasetyo, B., Adnan, F., & Syahputra, R. A. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Tekno Kompak*, 16(1), 83. <https://doi.org/10.33365/jtk.v16i1.1857>
- Prasetyo, H., & Sutopo, W. (2018). Industri 4.0: Telaah Klasifikasi Aspek Dan Arah Perkembangan Riset. *J@ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 13(1), 17.

<https://doi.org/10.14710/jati.13.1.17-26>

- Pratama, N. S., Suhada, B., & Febriyanto, F. (2023). Evaluasi Manajemen Pilkada Kota Metro Di Era Pandemi Covid-19. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 4(2), 155–168. <https://doi.org/10.24127/simplex.v4i2.5001>
- Purwanto, D. E., Perdanakusuma, A. R., & Putra, W. H. N (2018). Evaluasi Kualitas Layanan APEKESAH Versi 3 Menggunakan Metode *e-Govqual* dan *Importance Perfromance Analysis* (IPA) (Studi Kasus : Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batam) 3(8), 7450–7457. <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/6031>
- Ramadhon, M. A., Andesta, D., & Hidayat, H. (2022). Evaluasi Servqual Menggunakan Metode IPA dan Analisis GAP di Departemen X (Studi Kasus: PT. X). *Jurnal Penelitian Enjiniring*, 25(2), 98–104. <https://doi.org/10.25042/jpe.112021.03>
- S Siringoringo, I. N., H Jan, A. B., Karuntu, M. M., Nurindah Sari Siringoringo, I., Bin Hasan Jan, A., Mourah Karuntu, M., & Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen, F. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Hotel Biz Boulevard Kota Manado Dengan Metode Servqual Analysis of Service Quality At Hotel Biz Boulevard Manado City With Servqual Method*. 11(4), 1199–1210.
- Sabila, A. R., & Kusumaningrum, L. (2020). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Dalam Meningkatkan Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Pelanggan Shopee Di Kota Tangerang 2020). *Jurnal Ilmiah Sekolah Tinggi Teknologi Informasi NIIT*, 16(2), 72–80. <https://jitech.i-tech.ac.id/index.php/jitech/article/view/107/pdf>
- Santoso, C. A., Riyanto, D. W. U., & Nurjannah, D. (2024). Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction with Gap-Servqual Method and Importance Performance Analysis. *Business Innovation Management and Entrepreneurship Journal (BIMANTARA)*, 3(01), 59–77. <https://doi.org/10.22219/bimantara.v3i01.33611>
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 9(2), 157. <https://doi.org/10.21456/vol9iss2pp157-164>

- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Setiono, B. A., & Melinda, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Inapornet Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 13(1). <https://doi.org/10.30649/japk.v13i1.89>
- Sholihah, A., Adnan, F., & Arifin, F. N. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan Website Utama Pemerintah Kabupaten Situbondo Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Device*, 12(2), 10–24. <https://doi.org/10.32699/device.v12i2.2914>
- Sofi Indah Sari, G., Aknuranda, I., & Hadi Wijoyo, S. (2019). Evaluasi Kualitas Layanan Situs Web KKN Universitas Merdeka Pasuruan menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(5), 4731–4738.
- Sumi, R. S., & Kabir, G. (2021). Satisfaction of e-learners with electronic learning service quality using the servqual model. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(4), 227. <https://doi.org/10.3390/joitmc7040227>
- Wibisono, D. (2019). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Matriks Importance Performance Analysis di Sekolah XYZ. *Jurnal Optimasi Teknik Industri*, 1(2), 14–20.
- Wijatmoko, T. E. (2020). E-Government Service Quality Using E-GovQual Dimensions Case Study Ministry of Law and Human Rights DIY. *Proceeding International Conference on Science and Engineering*, 3(April), 213–219. <https://doi.org/10.14421/icse.v3.500>
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Integrasi : Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39. <https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>

- Yuhfizar, Y., Utami, D., & Sudiman, J. (2024). The E-govqual and Importance Performance Analysis (IPA) Models Analysis: Review a Web Service Quality of E-government. *International Journal on Informatics Visualization*, 8(2), 777–783. <https://doi.org/10.62527/joiv.8.2.1196>
- Zagita, N. A., Aryadita, H., & Akuranda, I. (2019). Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Penduduk Menggunakan Metode E-Govqual Dan IPA (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIIK) Universitas Brawijaya*, 3(1), 186–195.
- Zikri, A., & Harahap, Ikhsan, M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.

