

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A., Nidyasari, S. P., Wiwin, K., Wismayanti, D., Putu, N., & Prabawati, A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Layanan Perizinan Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung). *IJON: International Journal on Notary Law*, 20(1), 134–146. <https://doi.org/https://doi.org/10.61292/eljbn.v1i2.47>
- Agustika, G. N. S., Wulandari, I. G. A. A., & Jayanta, I. N. L. (2017). Importance-Performance Analysis Sebagai Alat Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi (Studi Kasus FIP Universitas Pendidikan Ganesha). *Journal of Education Research and Evaluation*, 1(4), 300–305. <https://doi.org/10.23887/JERE.V1I4.13652>
- Amini, R. P., Pradnyana, I. M. A., & Wirawan, I. M. A. (2019). Evaluasi Usability Pada Sistem Informasi Permohonan Kendaraan Dinas (SIMONAS) PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali UP3 Bali Utara Sesuai ISO 9241-11 Dan Eight Golden Rules. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 16(1), 129–138. <https://doi.org/10.23887/JPTK-UNDIKSHA.V16I1.17062>
- Anwarudin, A., Fadlil, A., & Yudhana, A. (2022). Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap. *RESISTOR (Elektronika Kendali Telekomunikasi Tenaga Listrik Komputer)*, 5, 85. <https://doi.org/10.24853/resistor.5.1.85-96>
- Apriani, R., & Nurcahyo, G. W. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 150–155. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v3i3.59>
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada CV. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/JM.V11I2.1246>
- Basyah, M. M. (2019). Konsep Penyusunan Dan Pelaksanaan Evaluasi Dalam Proses Belajar Mengajar menurut Suharsimi Arikunto. *Jurnal At-Tarbiyyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Islam*, 5(1), 36–49. <https://ejournal.unisai.ac.id/index.php/jiat/article/view/554>
- Dewi, N. K., & Widyastuti, A. V. (2022). Analisa Karyawan Layanan Distribusi PT. X Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(6), 4089–4097. <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>
- Dewi, S. P. N. P., Dantes, G. R., & Indrawan, G. (2018). Evaluasi Usability Pada Aspek Satisfaction Menggunakan Teknik Kuesioner Pada Sistem LMS Program Keahlian Ganda. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 15(1), 60. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JPTK/issue/view/780>

- Ernila, E. (2019). Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Teknik Informatika Terhadap Pelayanan Akademik Menggunakan Metode Service Quality (Studi Kasus : Fakultas Teknik - Universitas Islam Kuantan Singingi). *JURNAL PERENCANAAN, SAINS DAN TEKNOLOGI (JUPERSATEK)*, 2(2), 136–147. <https://ejournal.uniks.ac.id/index.php/JUPERSATEK/article/view/717>
- Fridayanti, N. P. E., Dantes, G. R., & Saskara, G. A. J. (2024). Evaluasi Kepuasan Aplikasi Pelayanan Rakyat Online Denpasar+ Menggunakan End User Computing Satisfaction. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 10(1). <https://doi.org/10.28932/jutisi.v10i1.6936>
- Gusmita, D., & Yunus, Y. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Informasi Provisioning Monitor Indihome Dunsanak (SIMIDUN) menggunakan Metode Service Quality (Studi Kasus di Telkom Witel Sumbar). *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*. <https://doi.org/10.37034/infeb.v2i4.70>
- Haryanto, J., Silitonga, R. Y. H., & Setiawati, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra dengan Metode Servqual, IPA, dan CSI. *Journal of Integrated System*, 6(2), 197–209. <https://doi.org/10.28932/jis.v6i2.6587>
- 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), 167–176. <https://doi.org/10.24014/JTI.V9I1.21281>
- Ihzhah, M. Y., & Sulistyawati, L. (2021). Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV) (Studi Pada Tanto Sport Surabaya). *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4(5), 380–388. <https://doi.org/10.32493/drbb.v4i5.13028>
- Indrajaya, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index Pada UKM Gallery. *IKRA-ITH Teknologi Jurnal Sains Dan Teknologi*, 2(3), 1–6. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-teknologi/article/view/325>
- Indrasari, Dr. M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press. <http://repository.unitomo.ac.id/id/eprint/2773>
- Irawan, B. (2022). Analysis Of Higher Education Academic Service Satisfaction Levels Using The Service Quality And Importance-Performance Analysis Methods. *Journal Of INFOCUM*, 10(2), 769–780. <http://infor.seaninstitute.org/index.php/infokum/index>

- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(13), 1–15. <https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>
- Kurniawan, W., Affandes, M., Harahap, N., & Darmizal, T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Di Perguruan Tinggi Menggunakan Metode Servqual. *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 11, 493. <https://doi.org/10.35889/jutisi.v11i2.890>
- Lestari, M. E., & Zuraidah, E. (2022). Penerapan Metode Servqual Untuk Menganalisa Kualitas Layanan Aplikasi Talenta di SLB-G Rawinala. *Bulletin of Computer Science Research*, 2(3), 85–92. <https://doi.org/10.47065/bulletincsr.v2i3.165>
- Mahdi, F. S., Noorullah, A. S., Mahdi, N. A., & Flayyih, H. H. (2020). Using SERVQUAL Method for Testing the Quality of Audit Company: An Empirical Study. In *International Journal of Innovation, Creativity and Change*. www.ijicc.net (Vol. 14, Number 7). www.ijicc.net
- Mardiana, I., & Rubiyanti, R. N. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Servqual Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 11(1), 47–58. <https://doi.org/10.55208/08YFPF91>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative-Data-Analysis* (3rd ed.). SAGE Publication, Inc.
- Nasution, H. F. (2016). Instrumen Penelitian Dan Urgensinya Dalam Penelitian Kuantitatif. *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman*, 4(1), 59–75. <https://doi.org/10.24952/MASHARIF.V4I1.721>
- Normajatun, & Haliq, A. (2016). Pengaruh Kemampuan, Motivasi Dan Lingkungan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Banjarmasin. *As Siyash*, 1(1), 12–17. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1067943&val=16010&title=PENGARUH%20KEMAMPUAN%20MOTIVASI%20DAN%20LINGKUNGAN%20TERHADAP%20PRESTASI%20KERJA%20PEGAWAI%20DINAS%20PERHUBUNGAN%20KOMUNIKASI%20DAN%20INFORMATIKA%20KOTA%20BANJARMASIN>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- 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>

- Przybytniowski, J. W. (2023). Servqual Method In Studying Service Quality Of Travel Insurance. *Business: Theory and Practice*, 24(1), 282–290. <https://doi.org/10.3846/btp.2023.17406>
- Pujana, G., Pradnyana, I. M. A., & Arthana, I. K. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) Di SMP Negeri 1 Sukasada. *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, 12(1), 57–66. <https://doi.org/https://doi.org/10.23887/karmapati.v12i1.58994>
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *JTM*, 3(3), 54–63. <https://files01.core.ac.uk/download/pdf/230802906.pdf>
- Purwaningrat, K. W., Antara, P. A., & Suarjana, I. M. (2021). Instrumen Penilaian Perseptual Motorik Siswa Pada Mata Pelajaran SBdP SD. *MIMBAR PGSD Undiksha*, 9(1), 128–138. <https://doi.org/10.23887/JJPGSD.V9I2.33225>
- Purwasih, R., & Arofah, I. (2022). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis. *MathVision : Jurnal Matematika*, 04(01), 7–10. <https://doi.org/10.55719/MV.V4I1.308>
- Puspitasari, W. D., & Febrinita, F. (2021). Pengujian Validasi Isi (Content Validity) Angket Persepsi Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring Matakuliah Matematika Komputasi. *Focus ACTION Of Research Mathematic*, 4(1), 77–90. <https://doi.org/10.30762/factor-m.v4i1.3254>
- Putri, R. D., & Wijaya, A. (2020). Visualisasi Data Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin. *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, 1(3), 144–156. <https://doi.org/10.51519/journalcisa.v1i3.42>
- Rahayu, E. I. H. R., & Zahra. (2025). Metode Servqual dan Model IPA untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Klinik Mata Permata. *SOSMANIORA (Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora)*, 4(2), 352–364. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v4i2.5202>
- Rebualos, R. A., Hidayat, J. J., Redi, A. A. N. P., Rozamuri, A. M., & German, J. D. (2024). Analysis of service quality in engineering design department through SERVQUAL framework. *Procedia Computer Science*, 234, 1570–1577. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.03.159>
- Rudiarta, G. W., Pradnyana, I. M. A., & Pratiwi, P. Y. (2024). Evaluasi Usability Sistem Taring Dukcapil Menggunakan Metode Usability Testing dan Pendekatan UCD Usability Evaluation of the Taring Dukcapil System Using Usability Testing Method and UCD Approach. *Techno.COM*, 23(2), 431–443. <https://taringdukcapil.denpasarkota.go.id/landing/>

- Sanaky, M. M., Saleh, L. Moh., & Titaley, H. D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah. *JURNAL SIMETRIK*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/JS.V11I1.615>
- Sentia, T., Mustafia, M., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada E-learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2(3), 100–108. <https://doi.org/10.47065/jimat.v2i3.167>
- Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/JTOS.V3I1.560>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA, cv.
- 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), 1–17. <https://doi.org/10.3390/joitmc7040227>
- Sumidartiny, A. N., & Nurfauziah, Y. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Dinamis Artha Sukses Jakarta. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 6043–6050. <https://doi.org/10.31004/INNOVATIVE.V4I3.10366>
- Sundari, I., & Hadisaputro, E. L. (2022). Implementasi Servqual Dan Importance Performance Analysis Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Shopee Indonesia. 330–341. <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>
- Tombilayuk, L. T., Jumardi, R., & Maghfirah, M. (2018). Evaluasi Kinerja Implementasi Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Model Task Technology Fit. *Journal of Technopreneurship and Information System*, 1(3), 68–73. <https://doi.org/10.36085/jtis.v1i3.70>
- Vernanda, A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien Secara Online Pada RS Mekar Sari Bekasi Menggunakan Metode Servqual. In *Jl. Kramat Raya* (Vol. 2, Number 6). <https://djournals.com/resolusi>
- Wismayanti, K. W. D., & Purnamaningsih, P. E. (2023). Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Guna Meningkatkan Pelayanan

- Administrasi Kependudukan (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung). *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 6, 147–159. <https://doi.org/10.47532/jic.v6i1.812>
- Wulan, Y., & Mulyono, R. (2023). Manajemen Pengembangan Budaya Membaca Untuk Anak Usia Dini Melalui Pop Up Books. *Didaktik : Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*, 9(1), 460–472. <https://doi.org/10.36989/DIDAKTIK.V9I1.715>
- Yeskia, F. A., Usnen, F., Hafidz, M., Rinaldi, R., Efendi, R., & Putra, R. B. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Serverqual) dan Impertance Performance Analiysis (IPA) (Studi Kasus Pada Barbershop The Gold 74 Andaleh). *INNOVATIVE: JOURNAL OF SOCIAL SCIENCE RESEARCH*, 2(1), 394–399. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/197>

