

DAFTAR PUSTAKA

- Amran, T. G., & Ekadeputra, P. (2012). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kano dan Root Cause Analysis (Studi Kasus PLN Tangerang). *Jurnal Teknik Industri*, 2(2), Article 2.
- Basuki, A. T. (2014). Penggunaan SPSS dalam Statistik
- Fandy Tjiptono. (2017). Service, quality dan satisfaction. *Yogyakarta: Andi Offset*, 125.
- Fandy Tjiptono, G. C. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. ANDI.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi analisis multivariate dengan program. *Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Hakiki, I., Hidayat, A., & Muhlison, M. B. (2022). The Effect of E-Service Quality from Telkom Care Towards Indihome on Costumer Loyalty. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 1(1), Article 1.
- Jannah, F. Z., & Suyatno, D. F. (2024). Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Unesawifi Di Universitas Negeri Surabaya (Unesa) Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA): Measurement Of User Satisfaction With Unesawifi Services At Surabaya State University (Unesa) Using Service Quality (Servqual) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 5(1), 144–152.
- Jonathan, S. (2006). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Graha Ilmu.
- kusendar, doni. (2024). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Seluang Menggunakan Metode ES-Qual pada Puskesmas Ngulak Kabupaten Musi Banyuasin [Undergraduate, Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang].
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Meng, H. (2011). The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services. *ResearchGate*.
- M.M, I. S. S. (2017). *Statistika Terapan Untuk Perguruan Tinggi*. Kencana.

- Mulyani, C. (2016). *Metode Analisis dan Perancangan Sistem*. Abdi Sistematika.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2013). *Management Information Systems*. McGraw-Hill/Irwin.
- Parasuraman, A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Purwo Nugroho, D., & Prof Dr. Anton Agus Setyawan, S. E. (2021). *Pengukuran Pelayanan E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Metode E-S Qual, Studi Empirik Di Soloraya* [S1, Universitas Muhammadiyah Surakarta].
- Riadi, A. (2016). *Statistika Penelitian (Analisis Manual Dan IBM SPSS)* (Yogyakarta). Andi.
- Salam, M. I., Saleh, A., & P, A. D. W. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Aplikasi PLN Mobile dengan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Aplikasi Dan Pengembangan Sistem Industri*, 2(3), Article 3.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2018). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian, Edisi 6 Buku 1*. Salemba Empat.
- Setiawan, M. I. H., Prayoga, R. A. S., & Kusumawati, A. (2024). Analisis Kualitas Layanan E-Health Surabaya: Pendekan Integratif E-Servqual dan Importance Performance analysis (IPA). *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (Simika)*, 7(2), Article 2.
- Sinaga, H. H. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Pada SMK Antonius Semarang. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 9(3), 256–276.
- Siregar, S. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual & SPSS*. Kencana.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* | Perpustakaan Universitas Gresik.
- Sugiyono, S. (2007). *Statistika untuk penelitian*. Alfabeta.

- Sugiyono, S. (2010). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D. *Alfabeta Bandung*, 170–182.
- Supranto, j. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*.
- Tjiptono. (2016). Service, quality dan satisfaction. *Yogyakarta: Andi Offset*, 125.
- Ulkhag, M. M., Rabbani, M., Rachmania, B. A., Wibowo, A. T., & Ardi, F. (2019). Integrating Importance-Performance Analysis into E-S-QUAL and E-RecS-QUAL scales for Assessing Electronic Service Quality. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 598(1), 012002.
- Utami Handayani, N., Tri Wibowo, A., & Puspita Sari, D. (2018). Assesing the Electronic Service Quality using E-S-Qual and Importance Performance Analysis Combined Method. *SHS Web of Conferences*, 49, 01014.
- Wardana, A. (2024). (PDF) Importance Performance Analysis (IPA). Dalam *ResearchGate*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster.