

DAFTAR PUSTAKA

- B. Edvardsson, A. Gustafsson, and I. Roos, "Service portraits in service research: a critical review," *Int. J. Serv. Ind. Manag.*, vol. 16, no. 1, 2005, doi: 10.1108/09564230510587177.
- Barnes, S.J. and R.T. Vidgen, "WebQual: An Exploration of Web Site Quality," *Proceedings of the Eighth European Conference on Information Systems*, Vol. 1: 298-305, Vienna, July 2000.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). *AN INTEGRATIVE APPROACH TO THE ASSESSMENT OF E-COMMERCE QUALITY*. 3(3).
- Bitner, M., "Evaluating service encounters: the effects of physical surroundings and employee responses," *Journal of Marketing*, Vol. 54: 69-82, 1990.
- Bossert, J.L., *Quality Function Deployment: A Practitioner's Approach*, ASQC Quality Press, Wisconsin, 1991.
- Brandt, D. (2000). An "Outside-In" Approach to Determining Customer Driven Priorities for Improvement and Innovation, White Paper Series. In: Volume. C. Gronroos, *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*, 2nd ed. New York: John Wiley & Sons, 2001.
- Dafid, D. J. I. G. (2018). Penggunaan Metode IPA dan WebQual untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Akademik. 9(2).
- Husain, C. (2014). *Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pembelajaran di SMA Muhammadiyah Tarakan*. 2.
- Juanzon JBP, 2019, Expectations and Perceptions in Engineering Consulting Project Management Quality Services: A Gap Analysis Using AHP Method and SERVQUAL Model, *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 10, No. 1.
- M, Abd. Jalil., Syahidin, S., & Erma, E. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produksi Sere Wangi Di Kecamatan Terangun Kabupaten Gayo Lues. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 3(2), 76–88. <https://doi.org/10.55542/gpjer.v3i2.187>
- Magdalena, I., Hidayati, N., Dewi, R. H., Septiara, S. W., & Maulida, Z. (2023). Pentingnya Evaluasi dalam Proses Pembelajaran dan Akibat Memanipulasinya. *MASALIQ*, 3(5), 810–823. <https://doi.org/10.58578/masaliq.v3i5.1379>
- Nafis, B. (2023). *Evaluasi kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi masa pandemi COVID-19*. 44(1).
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis: An Easily Applied Technique for Measuring Attribute Importance and Performance Can Further the Development of Effective Marketing Programs. *Journal of Marketing*.
- Ngulum, M. C., & Indriyanti, A. D. (2020). Evaluasi Kualitas Website Simontasi Unesa Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Informatics and Computer Science (JINACS)*, 2(01), 38–42. <https://doi.org/10.26740/jinacs.v2n01.p38-42>.
- Oktavyani, A., & Nugroho, N. E. W. (2024). *Evaluasi Kualitas Website Sistem Informasi Desa Sudagaran Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA*. 18(2).

- Onibala, A. A., Rindengan, Y., & Lumenta, A. S. (2021). *THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF*.
- Panjaitan, F., Purnamasari, S. D., & Buana, C. (2022). *Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Keuangan Desa Menggunakan Webqual 4.0*. 3(1).
- 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 IPA*. 16(1).
- Pujiastuti, N. R. D., & Suwardi, P. H. (2023). Evaluasi Kualitas Website Program Studi Informatika Menggunakan Framework Webqual 4.0 dengan Metode Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA). *Sainteks*, 20(1), 83. <https://doi.org/10.30595/sainteks.v20i1.15288>
- Putri, Komara Eka, Muhammad Arfan dan Hasan Basri. 2014. Pengaruh Penerapan E- Kinerja Dan Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Aparatur Pengelolaan Keuangan Di Lingkungan Pemerintahan Kota Banda Aceh. *Jurnal Magister Akuntansi, Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*. ISSN 2302-0164, pp. 1-10. Volume 3, No. 4, November.
- R. A. Setyawan and W. F. Atapukan, "Pengukuran usability website e-commerce Sambal Nyoss menggunakan metode Skala Likert," *Compiler*, vol. 7, no. 1, pp. 54–61, 2018.
- Ratnawulan, E & Rusdiana. (2017). *Evaluasi Pembelajaran*. Pustaka Setia Bandung.
- Savira, A. (2019). *Efektivitas Penerapan e-Kinerja dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara Surabaya (Studi pada Bidang Pengangkatan dan Pensiun Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara Surabaya)*. Universitas Brawijaya.
- Shostack, G., "Planning the Service Encounter," *The Service Encounter*, J. Czepiel, M. Solomon, and C. Surprenant (eds.), Lexington Books, Lexington, MA, 1985.
- Slabey, R., "QFD: A Basic Primer. Excerpts from the implementation manual for the three day QFD workshop", *Transactions from the Second Symposium on Quality Function Deployment*, Novi, Michigan, June 1990.
- Suardika, I. M. D., Candiasa, I. M., & Divayana, D. G. H. (2024.). *Analisis Kesuksesan Sistem E-Kinerja Pada Satuan Kerja Menggunakan Enhanced Information System Success Model*.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sumardin, Razak Abdullah (2021). *Evaluasi Kualitas Layanan Program Home Care Di Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin.
- Sinambela, L. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi* (Cetakan 5). Pt. Bumi Aksara.
- Tahir, H. (2021). Penerapan E-Kinerja Dalam Menilai Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Kantor Dinas Perumahan Kawasan Permukiman Dan Pertanahan Provinsi Sulawesi Selatan (pp. 1–73). *Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar*.
- Taufik, A., & Hadining, A. F. (2022). *Analisa Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bengkel Mobil Mitra Sejahtera*. 6.

- Warjiyono, Nur Rais, A., Fandhilah, Erawati, W., Handayani, N., & Mayatopani, H. (2020). Webqual and Importance Performance Analysis Method: The Evaluation of Tegal City's Public Service Information System Web Quality. *2020 Fifth International Conference on Informatics and Computing (ICIC)*, 1–7. <https://doi.org/10.1109/ICIC50835.2020.9288518>
- Wati, F., & Kabariah, S. (2022). *PENERAPAN MODEL-MODEL PENGEMBANGAN KURIKULUM DI SEKOLAH*.
- Wicayani, M. D. (2019). Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA).
- Yektiana, N., & Nursikin, M. (2023). *Konsep Dasar Pengukuran, Penilaian, Dan Evaluasi Hasil Belajar Pendidikan Agama Islam*.
- 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 Vol. 3, No. 1*, 186-195.
- Zainal, A. (2012). *Evaluasi Pembelajaran: Prinsip, Teknik, Prosedur*.
- Zohri, M. (2016). *Integrasi Data Dalam Proses Layanan Publik Menuju Percepatan E-Government*. 1(1).