

TUGAS AKHIR

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN DISDUKCAPIL KOTA
YOGYAKARTA MENGGUNAKAN MODEL *E-SERVQUAL* DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN
POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV) PADA
APLIKASI JOGJA SMART SERVICE (JSS)**



**DISUSUN OLEH:
RIZAL ARIFIN
124210041**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA
2025**