

DAFTAR PUSTAKA

- Acharya, A. S., Prakash, A., Saxena, P., & Nigam, A. (2013). Sampling: Why and How of it? Anita S Acharya, Anupam Prakash, Pikee Saxena, Aruna Nigam. *INDIAN JOURNAL OF MEDICAL SPECIALITIES*, 4(2). <https://doi.org/10.7713/ijms.2013.0032>
- Aghajanzadeh, M., Aghabayk, K., Esmailpour, J., & Gruyter, C. De. (2022). Case Studies on Transport Policy Importance – Performance Analysis (IPA) of metro service attributes during the COVID-19 pandemic. *Case Studies on Transport Policy*, 10(3), 1661–1672. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2022.06.005>
- Amalia, I. S., Risanti, C., Winata, R. H., & Kurniawan, H. (2022). Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan E- GovQual dan Importance Performance Analysis. 6, 118–124.
- Ananda, R. R., Hapsari, I. N., Studi, P., Informasi, S., Komputer, F. I., Unggul, U. E., Kepa, D., Barat, K. J., & Ibukota, D. K. (2024). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode E - GovQual dan IPA Analysis of Mobile JKN Application Service Quality With E - GovQual Method. 13(Ef 4), 2401–2421.
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *JURNAL BASICEDU*, 6(4), 6491–6504.
- Arinda, T. N., Kamariyah, S., & Pramudiana, I. D. (2024). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN ONLINE MELALUI SISTEM WHATSAPP PEDULI WONG CILIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN SIDOARJO. 9, 18–29.
- Awang, K. A. A., Yodisya, R., Salu, P. W., Vina, Kamila, Z., & Maharani, S. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Grab di Universitas Mulawarman Tahun 2024. *Kreatif Teknologi Dan Sistem Informasi (KRETISI)*, 3(1), 38–43.
- Choirunnisa, L., Hajar, T., Oktaviana, C., Ainur, A., & Rohmah, E. I. (2023). PERAN SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DALAM MENINGKATKAN AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA UIN Sunan Ampel Surabaya. 3.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Eskildsen, J. K., Kristensen, K., & Eskildsen. (2006). Enhancing importance- performance analysis. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 55(1). <https://doi.org/10.1108/17410400610635499>
- Fitriyanti, M. A. (2022). ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT PROSES PEMBUATAN KARTU PENCARI KERJA (AK-1) DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*.
- Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003). *Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales*. 82–88.

- Handika, B. N., & Rostyaningsih, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus). *Journal Of Public Policy And Management Review*.
- Hartati, E. (2021). *Analisis Pengukuran Model Sistem Pembelajaran Online Dengan Menggunakan Teori Jacob Nielsen*. 2(2), 27–35.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan* (Cetakan Pe). CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Heale, R., & Twycross, A. (2015). *Validity and reliability in quantitative studies*. 18(3), 66–67.
- Hidayah, N. A. (2020). *Measurement of Public Service Applications Quality Using the Electronic Government Quality (E-GovQual) Framework*. 408(November 2018), 106–109.
- Indrayani, E. (2020). *e-Government: Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia* (Issue March).
- Jain, V., & Viswanathan, V. (2015). *The Usage and Application of Mobile Apps*. January 2015. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-8239-9.ch100>
- Koo, M., & Yang, S. (2025). *Likert-Type Scale*. 1–11.
- Kuengo, F. A., Taan, H., & Radji, D. L. (2022). Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Honda Brio Pada Nengga mobilindo Kota Gorontalo. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN BISNIS*, 5(1), 54–65.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). *Developing fully functional E-government: A four stage model*. 18, 122–136.
- Lemeshow, S., Jr, D. W. H., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1990). *Adequacy of Sample Size in Health Studies*.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*.
- Ma'rifah, U. (2022). *MODIFIED PPP PROCEDURE IN TEACHING ENGLISH THROUGH WHATSAPP APPLICATION TO IMPROVE STUDENTS' ACHIEVEMENT OF CONDITIONAL SENTENCE*.
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif* (A. Q. Habib (ed.); Cetakan 3). Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Muhammad, S. N. (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)*.
- Muhammad, S. N., Az-zahra, H. M., & Wardani, N. H. (2019). *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*). 3(10), 9798–9805.
- Naing, L., Winn, T., & Rusli, B. N. (2006). Practical Issues in Calculating the Sample Size for Prevalence Studies. *Archives of Orofacial Sciences*, 9–14.
- Norman, D. (2013). *THE DESIGN OF EVERYDAY THINGS*. Basic Books.
- Oh, H. (2001). *Revisiting importance – performance analysis*. 22(February 2000), 617–627.
- Oktapiani, M., Sutiono, Choli, I., & Warlizasusi, J. (2021). *Survei Kepuasan Mahasiswa Fakultas Agama Islam Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Pendekatan Service Quality*. <https://doi.org/10.30868/ei.v10i02.1495>
- Osborne, S. P. (2010). *THE NEW PUBLIC GOVERNANCE? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*.
- Pallant, J. (2016). *SPSS Survival Manual: A Step by Step Guide to Data Analysis Using IBM SPSS*. McGraw-Hill Education.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2011). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Paradissa, S. M. (2023). *Elemen-Elemen Sukses Pengembangan Electronic Government melalui Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita (MRK) di Kota Medan*.
- Pourhoseingholi, M. A., Vahedi, M., & Rahimzadeh, M. (2013). *Sample size calculation in medical studies*. 6(1), 14–17.
- Prasetyo, B., Adnan, F., & Darmawan, J. T. (2023). Assessing the quality and prioritize improvements of e-government using e-govqual and IPA. *Kinetik: Game Technology, Information System, Computer Network, Computing, Electronics, and Control*, 4(2).
- 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. *Jurnal TEKNO KOMPAK*, 16(1), 83–96.
- Putra, E. Y., & Imanuel, P. G. (2020). Evaluation of Service Quality of Manado City Government Website with E-GovQual Approach to Calculate Importance Performance Analysis. *2nd International Conference on Cybernetics and Intelligent System (ICORIS)*, 2–6. <https://doi.org/10.1109/ICORIS50180.2020.9320842>
- Rahmani, D. A., Risnawati, & Hamdani, M. F. (2025). Uji T-Student Dua Sampel Saling Berpasangan/Dependend (Paired Sample t –Test). *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia*, 4(2), 568–576.
- Roeke, A., & Nurlela, S. (2023). Analisis Kualitas Aplikasi Shopee Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Infortech*, 5(1), 30–35.
- Salsabil, Z., & Arfa, M. (2019). EFEKTIVITAS WEBSITE FEMALEADAILY.COM DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI PENGGUNA. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(2).
- Salsabillah, N. W., Zuhri, S., & Swastiawati, Y. (2024). Analisis Kualitas Layanan Publik Berbasis Digital di Jakarta: Metode E-Governance Quality (E-Govqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu*

- Administrasi*, 7(2), 163–173. <https://doi.org/10.31334/transparansi/>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Shukla, P. S. S. (2023). *NON-PROBABILITY SAMPLING METHOD*. July.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D (Ke-19)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D (Edisi ketu)*. Alfabeta.
- Sulalah, N. D., Aknuranda, I., & Astriya, D. C. N. A. (2025). Evaluasi Kualitas Layanan E-Government dengan Menggunakan E GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA): Kasus Situs Web Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(7), 1–10.
- Sumarsid, & Paryanti, A. B. (2022). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GRABFOOD (STUDI WILAYAH KECAMATAN SETIABUDI)*. 12(1), 70–83.
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). *Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan*. 1, 24–36.
- Taherdoost, H. (2016). Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling Technique for Research. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, 5(2), 18–27.
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, 53–55. <https://doi.org/10.5116/ijme.4dfb.8dfd>
- United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA). (2022). *E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. United Nations Publications.
- Viandari, O. (2021). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI E-GOVERNMENT DEPOK SINGLE WINDOW (DSW) MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*.
- Warnadi, & Putra, M. A. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu*. 14.
- Wijaya, D. J. (2019). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (Studi Kasus: Badan Pusat Statistik)*.
- Xu, M., Fralick, D., Zheng, J. Z., Wang, B., Tu, X. M., & Feng, C. (2017). *The differences and similarities between two-sample t -test and paired t -test*. 29(3), 184–188.
- Yusup, F. (2018). *UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN KUANTITATIF*. 7(1), 17–23.
- Zagita, N. A. (2018). *EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI PENDUDUK MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL DAN IPA (Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan)*.
- Zamanzadeh, V., Ghahramanian, A., Rassouli, M., Abbaszadeh, A., Alavi, H.-M., &

Nikanfar, A.-R. (2015). Design and Implementation Content Validity Study: Development of an instrument for measuring Patient-Centered Communication. *Tabriz University of Medical Sciences*, 4(2), 165–178. <https://doi.org/10.15171/jcs.2015.017>

Zavareh, F. B., Ariffa, M. S. M., Jusoh, A., Norhayati, Z., & Bahari, A. Z. (2012). E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E- Customer Satisfaction in Internet Banking Services. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 40, 441–445. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.03.213>

