DAFTAR PUSTAKA

Adelino, M. I. and Fitri, M. (2021). Integration of csi, airqual, ipa, and pgcv to determine prioritisation of service quality on jta airlines. *Jurnal Teknologi*, 11(1):27–34.

Alfatiyah, R. and Bastuti, S. (2023). Improving the quality of service using the ipa and pgcv methods at bpjs kesehatan, south tangerang. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 22(1).

Anda, A. R., Hussain, M. N., and Jopang, J. (2020). Penerapan fungsi manajemen pemerintahan dalam pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten wakatobi. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2):150.

Aprilia, M. S. and Puspitarini, R. C. (2021). Analisis indeks kepuasan masyarakat mal pelayanan publik kota probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik Kebijakan dan Sosial*, 3(1):50–60.

Azizah, A. R. and Susanti, A. (2025). Public service quality in watumalang district office of wonosobo regency with servqual method. *Jurnal Kebijakan Publik*, 16(3).

Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications, Thousand Oaks, 4 edition.

Datus Salam, M. A. and Rosy, B. (2022). Pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan administrasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil terhadap kepuasan masyarakat. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(3):377–391.

Engel, J. F., Blackwell, R. D., and Miniard, P. W. (1995). *Consumer Behavior*. Dryden Press, Fort Worth.

Hanipah, M. and Aryani, L. (2022). Efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis e-government (simpelin) di masa pandemi covid-19 (studi kasus di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab. sukabumi). *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 10(1):112–128.

Hariani, L., Sayuti, M., and Amri, A. (2023). Kualitas pelayanan terhadap pelanggan pada pt. pos indonesia (persero) kota lhokseumawe. *Industrial Engineering Journal*, 12(2).

Hauff, S., Richter, N., Sarstedt, M., and Ringle, C. M. (2024). Importance and performance in pls-sem and nca: Introducing the combined importance-performance map analysis (cipma). *Journal of Retailing and Consumer Services*, 76:103723.

Hayuningtyas, W. G., Ziadah, T. N., Shofiana, U. S., Susilowati, H., Mu'tashim, M. F., and Yoga, I. (2024). Penerapan metode csi (customer satisfaction index) dan ipa (importance performance analysis) pada tingkat kepuasan pelanggan mixue. *Jurnal Manajemen*, 3(2):163.

Hidayat, R., Rahcman, M. T., and Burhan, M. R. (2020). Studi komparasi survei kepuasan masyarakat (skm) terhadap pelayanan publik tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 6(2):455–470.

Illahi, V., Musfiza, E. H., and Zilfany, Z. (2026). Analisa kualitas website layanan pengaduan disdukcapil kabupaten sijunjung terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode servqual. *Jurnal Sains Informatika Terapan*, 5(2).

Iqbal, M. (2022). Strategi komunikasi dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap kinerja pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 19(1):23–30.

Juprihantoro, D. and Pradana, G. W. (2023). Inovasi aplikasi pelayanan via online (plavon) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo. *Publika*, page 1747–1762.

Kotler, P. and Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson, Boston, 15 edition.

Marfu'ah, S., Kumalasari, A., and Swasanti, I. (2024). Digitalisasi pelayanan publik : Ketidaksiapan masyarakat dalam penggunaan aplikasi identitas kependudukan digital di bojonegoro. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(02):271–283.

Martilla, J. A. and James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1):77–79.

Musyafaah, N. L. and Wijaya, A. (2020). Pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten lamongan dalam perspektif fikih siyasah. *Al-Daulah: Jurnal Hukum dan Perundangan Islam*, 10(2):251–274.

Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill, New York.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4):41–50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1):12–40.

Pratiwi, S. E. (2025). Analisis kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk menggunakan metode Service Quality dan Importance Performance Analysis. *Skripsi*. Universitas Brawijaya.

Rauf, A. and Andriyani, D. (2023). Analisis implementasi good governance terhadap pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota palembang. *Jurnal Studi Pemerintahan dan Akuntabilitas*, 2(2):99–108.

Rizq, M., Fauzi, A., & Hidayat, T. (2019). Analisis kepuasan kualitas pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Bogor. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(2), 112–125.

Rosyidah, H., Wuryandari, T., and Rusgiyono, A. (2015). Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan fuzzy servqual, kuadran ipa, dan indeks pgcv. *Jurnal Gaussian*, 4(4):845–856.

Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., and Febriantin, K. (2022). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid-19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Kinerja*, 18(4):508–520.

Sidik, S., Wahyuari, W., Sapolo, S., Nasyubun, M., and Tambunan, A. M. (2025). Kualitas pelayanan publik di kua bandung wetan, kota bandung dengan menggunakan metode importance performance analysis (ipa) dan potential gain in customer value (pgcv). *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 5(3):2915–2936.

Silfiah, R. I. and Nabila, A. (2021). Kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan ledug kecamatan prigen kabupaten pasuruan. *JURNAL APLIKASI DAN INOVASI IPTEKS "SOLIDITAS" (J-SOLID)*, 4(1):43.

Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Sumiyati, S., & Raharjo, P. (2025). Analisis peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sogo Kecamatan Kedungtuban Kabupaten Blora. *Jurnal Kebijakan Publik*, 16(1), 78–92.

Sun'an, M., Soleman, M. M., and Nurlaila, N. (2024). Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan di provinsi maluku utara: Studi kasus rsud. chasan boesoiri. *Studi Ilmu Manajemen dan Organisasi*, 5(2):285–296.

Tarifu, L. (2020). Implementasi sistem informasi administrasi kependudukan dalam pelayanan kartu tanda penduduk pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota kendari. *Journal Publicuho*, 3(2):233.

Widyarto, W. O., Djamal, N., and Adhim, F. (2018). Analisis kualitas pelayanan publik dengan metode fuzzy-service quality (f-servqual) dan index potential gain customer value (ipgcv). *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 2(2).

Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., and Santoso, B. (2023). Penggunaan metode importance-performance analysis (ipa) untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. *Integrasi Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1).

Wong, M. S., Nishimoto, H., and George, P. (2011). The use of importance-performance analysis (ipa) in evaluating japan's e-government services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 6(2):31–48.