

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L. D., P. D. (2017). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*, 4(2), 74-81.
- Bahar, A., H. S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 3, 14-34.
- Fadilah, H., A. F. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(1).
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasanah, H. (2017). Teknik-teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *Jurnal at-Taqaddun*, 8(1), 21-46.
- Ibrahim, M., S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JRMB*, 4(1), 175-182.
- Indrajaya, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index pada UKM Gallery. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*, 2(3).
- Juniarti, A. D., T. Z. (2021). Analisa Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus: PT. Surya Makmur Suplindo). *Jurnal InTent*, 4(2), 109-130.
- Kailis. (2021). *Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Dwi Mitra Synergy*. Batam: Universitas Putera Batam.
- Kurniawati, D. A., I. S. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Minuman Sari Alang-alang Merk "Pesona" Dengan Metode

Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index.

Lesmana, R., A. S. (2021). Building A Customer Loyalty Through Service Quality Mediated by Customer Satisfaction. *AJHSSR*, 5(3), 38-45.

Lubis, F. S., A. P. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 25-31.

Pranata, M. N., A. H. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Voltvet Eatery and Coffee Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Rekayasa Agroindustri*, 7(4), 594-603.

Pranatawijaya, V. H., W. R. (2019). Pengembangan Aplikasi Kuesioner Survey Berbasis Web Menggunakan Skala Likert dan Guttman. *Jurnal Sains dan Informatika*, 5(2), 128-137.

Pranitasari, D., A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *JAM*, 18(2), 12-31.

Ranitaswari, P. A., S. M. (2018). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Kopi dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Geo Coffee). *Jurnal Rekayasa Agroindustri*, 6(2), 147-157.

Rohaeni, H., N. M. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.

Sholikah, H., S. W. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Travel Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality. *Journal of Information Technology and Computer Science (JOINTECS)*, 2(2), 69-74.

Siregar, M. (2021). Analisa Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffee Medan. *Jurnal Diversita*, 7(1).

Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(1), 63-76.

- Sumaga, A. U. (2013). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Penerapan Manajemen Rekayasa Konstruksi Profesional Ruko di Kawasan Bussiness Park Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah MEDIA ENGINEERING*, 3(1), 6-13.
- Syahwi, M., S. P. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Kasus Pada PT. Telkom di Kota Semarang). *ECONBANK*, 3(2), 150-163.
- Thung, F. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Mitra Go-Jek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bina Manajemen*, 8(1), 74-97.
- Ulkhag, M. M., M. P. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Servqual: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 1(2), 61-67.
- Umam, R. K., N. P. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *ejournal.itats*, 399-344.
- Widodo, S. M., J. S. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika UPGRIS*, 4(1), 38-45.
- Wijaya, S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer Satisfaction Index. *Jurnal Ilmiah Rekayasa*, 3(1), 11-17.