

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. D. Pratiwi dan A. Handayani, "Analisis Implementasi Program Pembangunan Jaringan Gas Bumi untuk Rumah Tangga di Kota Bandar Lampung," *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, vol. 3, no. 4, hlm. 106–116, Mar 2024, doi: <https://doi.org/10.6578/triwikrama.v3i4.2617>.
- [2] Ditjen Migas, *Pembangunan Jaringan Gas Bumi Untuk Rumah Tangga*. Jakarta: Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, 2014.
- [3] A. A. Pamungkas dan Jamiati KN, "Penerapan Personal Selling PT.PGN Area Bekasi Dalam Menarik Minat Beli Pelanggan Rumah Tangga," *SABER: Jurnal Teknik Informatika, Sains dan Ilmu Komunikasi*, vol. 2, no. 3, hlm. 258–277, Jul 2024, doi: <https://doi.org/10.59841/saber.v2i3.1474>.
- [4] A. R. Zaky dan M. A. Arwin, "Kajian Karakteristik Volume Konsumsi Gas Bumi Pelanggan Rumah Tangga Jaringan Gas Kota Kabupaten Bekasi, Jawa Barat," *Seminar Nasional Official Statistics*, vol. 2021, no. 1, hlm. 146–156, Nov 2021, doi: [10.34123/semnasoffstat.v2021i1.801](https://doi.org/10.34123/semnasoffstat.v2021i1.801).
- [5] S. R. Sasongko, "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Literature Riview Manajemen Pemasaran)," *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, vol. 3, no. 1, hlm. 104–114, Okt 2021, doi: [10.31933/jimt.v3i1.707](https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707).
- [6] R. Putra, "Determinasi Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Prodak, Citra Merak dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran)," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, vol. 2, no. 4, hlm. 516–524, Apr 2021, doi: [10.31933/jemsi.v2i4.461](https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i4.461).
- [7] Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analiysis (IPA), Dan Metode Kano*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2022.
- [8] D. Pranitasari dan A. N. Sidqi, "Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius," *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, vol. 18, no. 02, hlm. 12–31, Okt 2021, doi: [10.36406/jam.v18i02.438](https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438).
- [9] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2022.
- [10] A. F. Hadining, "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*, vol. 15, no. 1, hlm. 1, Jan 2020, doi: [10.14710/jati.15.1.1-10](https://doi.org/10.14710/jati.15.1.1-10).
- [11] N. Alamsyah, T. T. Widodo, A. L. Setyabudhi, dan R. Nadia, "Analisis Kepuasan Pelayanan di UPTD Metrologi Legas Kota Batam pada Sektor Industri dengan Metode Importance Performance Analiysis (IPA) dan Costomer Satisfaction Index (CSI)," *Jurnal Teknik Ibnu Sina (JT-IBSI)*, vol. 6, no. 1, hlm. 52–59, Apr 2021.
- [12] A. S. Widodo, "Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai di Lembang Permayarakatan Kelas II A Purwokerto," *Journal of Management Review*, vol. 5, no. 1, hlm. 655–663, 2021.
- [13] J. Haryanto, R. Y. H. Silitonga, dan M. Setiawati, "Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra dengan Metode Servqual, IPA, dan CSI," *Journal of Integrated System*, vol. 6, no. 2, hlm. 197–209, Des 2023, doi: [10.28932/jis.v6i2.6587](https://doi.org/10.28932/jis.v6i2.6587).

- [14] M. M. Ulkhaq dan M. P. B. Barus, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia," *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, vol. 1, no. 2, hlm. 61–67, Des 2017.
- [15] F. Tjiptono dan G. Chandra, *Service Quality & Stisfaction Edisi 5*. Yogyakarta: Andi, 216M.
- [16] S. Nor Afandi, A. Suharto, dan J. Rahayu, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA," *Jurnal Syntax Fusion*, vol. 1, no. 07, hlm. 204–215, Jul 2021, doi: 10.54543/fusion.v1i07.29.
- [17] K. R. Bhote, *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty*. American: Management Association, 1996.
- [18] Aritonang R dan Lerbian, *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- [19] E. Gulo, I. Arofah, Ilmadi, Aden, dan G. Sastro, "Analisis Pelayanan Koperasi CUBG TAPI. Pamulung untuk Meningkatkan Kepuasan Anggota dengan Metode SURVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Jurnal Lebesgue : Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika, Matematika dan Statistika*, vol. 2, no. 2, hlm. 145–152, Agu 2021, doi: 10.46306/lb.v2i2.61.
- [20] A. Subandi dan M. L. Hidayat, "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Toko Ritel XYZ dengan Metode SURVQUAL dan IPA," *JITMI*, vol. 4, no. 1, hlm. 5157, Mar 2021.

