

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, L. D., Deoranto, P., & Iksari, D. M. (2015). Analisis persepsi konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 4(2), 74–81.
- Anindya, A. P., & Mindhayani, I. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129–136.
- Astuti, D., & Salisah, F. N. (2016). Analisis kualitas layanan e-commerce terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode e-servqual (studi kasus: Lejel home shopping pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 44–49.
- Dahlan, S. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Pada Pdam Tirta Wijaya Cilacap. *Iteks*, 7(2).
- Devani, V., & Rizko, R. A. (2016). Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode customer satisfaction index (csi) dan potential gain in customer value (pgcv). *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 24–29.
- Dian, S., Siahaan, N., & Agustini, F. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada BNI UNIMED). *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 2(1), 13–19.
- Fadillah, H., Hadining, A. F., & Puspa Sari, R. (2020). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ABC LAUNDRY DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI). Dalam *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 15, Nomor 1).
- Febriyo Sulthon, M., & Samanhudi, D. (2020). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MERANCANG STRATEGI PEMASARAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN SWOT DI KEDAI XYZ. Dalam *Juminten : Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi* (Vol. 01, Nomor 01).
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.
- Pangest, B., Tumbel, T. M., & Tamengkel, L. D. S. (2018). Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian sepeda motor Honda Beat pada CV. LION di ternate. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 6(004), 62–69.

- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan metode service quality (servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1–11.
- Prawiranata, A., Yulianto, E., & Kusumawati, A. (2016). PENGARUH KERAMAHTAMAHAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Survei pada Pelanggan Villa Agrowisata Kebun Teh Wonosari Lawang, Malang). Dalam *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol* (Vol. 32, Nomor 1).
- Ramadhan, P. S., Zahara, S., & Halim, J. (2021). Analisis Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Kualitas Pelayanan Pada Hotel Grandhika Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal SAINTIKOM (Jurnal Sains Manajemen Informatika Dan Komputer)*, 19(2), 85–93.
- Rizko, V. D. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Potensial Gain in Customer Value. *Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 1.
- Surayya Lubis, F., Putri Rahima, A., Isnaini Hadiyul Umam, M., Rizki, M., Teknik Industri, J., Sains dan Teknologi, F., Sultan Syarif Kasim Riau Jl Soebrantas No, U. H. R., & Baru, S. (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*, 16(02), 25–31.
- Syukri, S. H. A. (2014). *Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan analisis gap pada kualitas pelayanan Trans Jogja*.
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan*, 339–344.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada e-commerce model business to customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1).
- Yuniar, S. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT. X. *Reka Integra*, 2(2).