

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, N. F., Garancang, S., and Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–31. <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Arizal, M. H. (2023). Analisis kualitas pelayanan jasa angkutan barang terhadap kepuasan pelanggan di PT. Humala giat mandiri menggunakan metode customer satisfaction index (CSI) dan potential gain in customer value (PGCV). *Respiratory: Universitas Logistik Dan Bisnis Internasional Bandung*.
- Chandra, T., and Novia, D. (2019). Analysis of Service Quality and Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (Csi) and Importance Performance Analysis (Ipa) Method in “Jakarta” Optical Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 125–139. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/index>
- Devani, V., and Rizko, R. A. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 24–29.
- Eka Pratama, H., and Sulistiani, H. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Penjualan Online Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi). *J. Rekayasa Dan Manaj. Sist. Inf*, 11(2), 74–81. <https://doi.org/10.33365/jtsi.v2i4.1291>
- Firdaus, M. F., and Nur, M. (2023). Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Perangkat Lunak*, 5(3), 295–301. <https://doi.org/10.32520/jupel.v5i3.2721>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadia, L., Musseng, A., and Syamsuri, H. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Up3 Makassar Selatan Kota Makassar. *MACAKKA Journal*, 11, 23–37. <http://ojs.stkip-ypup.ac.id/index.php/SE/article/view/1317>
- Handayani, R., and Sudarwati, W. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv. Cahaya Elektronik Menggunakan Metode Service Performance. *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 9(2), 155. <https://doi.org/10.24853/jisi.9.2.155-164>
- Haryadi, W., Sudiyarti, N., Kurniawan, E., Ismawati, I., and Rachman, R. (2020). Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pedagang Ikan di Pasar Kerato). *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 8(3), 204–214. <https://doi.org/10.58406/jeb.v8i3.571>
- JS, S., and Andayani, N. R. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap

- Kualitas Pelayanan Di Pt Ramajaya Copier. *Journal of Applied Business Administration*, 3(1), 119–131. <https://doi.org/10.30871/jaba.v3i1.1291>
- Nasution, A. R., Suliawati, S., and Harahap, B. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Paisein Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer (PGCV) UPT Puskesmas Tanjung Morawa Unit Rawat Jalan. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 2(3), 280–286. <https://doi.org/10.56211/blendsains.v2i3.440>
- Rahmi, M., and Khairiah Nasution, P. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus: Mie Gacoan Cabang Dr. Mansyur). *Leibniz: Jurnal Matematika*, 3(2), 15–29. <https://doi.org/10.59632/leibniz.v3i2.291>
- Reza Amri, H., Ridho Taufiq Subagio, and Kusnadi. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*, 3(3), 241–252. <https://doi.org/10.37396/jsc.v3i3.86>
- Sadika, P. H., Neyland, J. S. C., and Sutrisno, A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Di Pelabuhan Manado). *Teknik Mesin*, 9(2), 52–61. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jtmu>
- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., and Winati, F. D. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 1(4), 286–295. <https://doi.org/10.55826/tmit.v1i4.62>
- Sofiyanurriyanti, S., Amanda, Y. T., Saputra, A., Marlinda, M., Pamungkas, I., and Kusuma, I. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis Pada PT. PLN (Persero) Area Meulaboh. *Jurnal Optimalisasi*, 7(2), 190. <https://doi.org/10.35308/jopt.v7i2.4341>
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. *Alfabet*.
- Sulistiyawati, N. M. (2015). Kepuasan Pelanggan Restoran Indus. *E- Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318–2332.
- Sutiani, N. W. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasar Di Desa Marga Tabanan. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 6(1), 37–43. <https://doi.org/10.47532/jic.v6i1.801>
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., and Walangitan, O. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivivty*, 3(1), 7–12.