

DAFTAR PUSTAKA

- Adelin and Silviana. 2019. "Website Services Quality Analysis of PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk Toward User Satisfaction by Using Webqual 4.0 Method." *Journal of Physics*.
- Ardianti, Nesya Putri, and Minto Waluyo. 2021. "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Csi Dan PgcV Di Toko Xyz." *Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management* 16(2): 96–107. doi:10.33005/tekmapro.v16i2.219.
- Aritonang, L. 2005. *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran Dan Penganalisisan Dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Budianto, D. 2018. "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Minimarket Garuda Pekanbaru)." *skripsi, Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru*: 1–113. <http://repository.uin-suska.ac.id/1204/>.
- Devani, Vera, and Rizki Azwar Rizko. 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.
- Dhiya Ulhaq, Febrian. 2022. "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI BRImo MENGGUNAKAN MSQUAL DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX(CSI) DAN POINT GAIN IN CUSTOMER VALUES (PGCV)." *Teknik Industri* (8.5.2017): 2003–5.

Hakim, L. and Sari, M. R. 2018. “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pt. Tiki Lubuklinggau Menggunakan Metode Servqual.” *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*.

Hanif Arizal, Muhammad. 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).**”

Hartanto, S. “Analisa Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dengan Metode Quality Function Development (QFD).”

Jackxander, Novia. 2018. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan PT. SPC Salimah Food (Studi Kasus: JABODETABEK)*.

Kusmara Jiwantara, Sutrisno, A., & Johan, S. 2012. “Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara.” *Jurusan Mesin Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado* 1(1): 1–11.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/poros/article/view/2396>.

Lestari, Ainul Tria, and Khalid Iskandar. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal.” *Journal of Economic and Management (JECMA)* 2(1): 1–9.
doi:10.46772/jecma.v2i1.513.

Noprian, Reza. 2023. “Pengaruh Rekrutment Seleksi Penempatan Dan Gaji Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pancaprima Ekabrothers.” Malikussaleh University.

Pradana, Muhammad Fanny Yoga. 2021. “Analisis Pelayanan Kualitas Jasa Layanan Ojek Online Menggunakan Pendekatan Servqual , Importance Performance Analysis (Ipa), Dan Potential Gain in Costumer Value (

Pgcv

)." *Skripsi*.

Sugiyono, and Irma Ayu Noeraini. 2016. "Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya." *Ilmu dan Riset Manajemen* 5(5): 1–17.