

## DAFTAR PUSTAKA

- Bahri, S., Harahap, R. R., Rahmah, H., Maulana, S., & ... (2023). Strategi Komunikasi Digital Yang Efektif Efektif Di Era Digital: Studi Kasus Dari Berbagai Industri. *Jurnal Pendidikan ...*, 7, 14374–14379. <https://Jptam.Org/Index.Php/Jptam/Article/View/8675%0ahttps://JptaM.Org/Index.Php/Jptam/Article/Download/8675/7080>. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v5i3.14379>
- Basu Swastha Dan Irawan, 2022, Manajemen Pemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta
- Devani, Vera, And Rizki Azwar Rizko. 2020. “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index ( Csi ) Dan Potential Gain In Customer Value ( PgcV ).” <https://doi.org/10.36275/st.v20>
- Dhiya Ulhaq, Febrian. 2022. “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan M Squal Dengan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Point Gain In Customer Values (PgcV).” *Teknik Industri* (8.5.2017): 2003–5. <https://doi.org/10.35457>
- Firdaus, M. F., & 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>
- Hakim, L. And Sari, M. R. 2022. ““Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pt. Tiki Lubuklinggau Menggunakan Metode Servqual.” *Jusim (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*. <https://doi.org/10.32767/jusim.v7i1>.
- 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).” <https://doi.org/10.36275/st.v23i1.659>
- Izzuddin, A. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Hasil Kinerja Bengkel Nader Jaya Motor Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Justi (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 2(2), 236. <https://Doi.Org/10.30587/Justicb.V2i2.3552>
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2021). *Marketing Management: An Asian Perspective*.
- Noprian, Reza. 2023. “Pengaruh Rekrutment Seleksi Penempatan Dan Gaji Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Pancaprima Ekabrothers.” *Malikussaleh University*.
- Pertiwi, Dewi. 2021. *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Yogyakarta: Cv. Budi Utama.

- Rachman, Marjoni. 2021. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Cv. Tahta Media Gorup.
- Rahmawati, R., & Subadi, W. (2020). Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser. Japb, 3(2), 1042–1056. <https://doi.org/10.31599>
- Reza Amri, H., Ridho Taufiq Subagio, & Kusrandi. (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>
- Samuel, R., & Ramadhan, T. (2020). Pengaruh Inovasi Produk Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Konsumen Starbucks Coffe (Studi Kasus Starbucks Coffee Green Pramuka). Kalbisiana Jurnal Sains, Bisnis Dan Teknologi, 8(4), 5041-5048. <https://doi.org/10.53495/kalbisiana.v8i4.1200>
- Saputra, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Dan Pengaruhnya Terhadap Minat Berkunjung Kembali Di Rumah Sakit Jakarta Eye Center.
- Siska, J. (2022). Pengaruh Diskon Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Wellindo Blast Media Di Kota Batam (Doctoral Dissertation, Prodi Manajemen).
- Tjiptono, F. (2020). Brand Registration And Usage In Selected Fmcg Markets In Indonesia 1914 To 2007: A Study Of Brands And Branding In A Transitional Economy (Doctoral Dissertation, Unsw Sydney).
- Tjiptono. 2021. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing
- Zaid Zaid. (2021). Ekuitas Merk Dan Advokasi Pelanggan Melalui Strategi Gamifikasi Dan Kualitas Layanan. Academia Publication.