

## DAFTAR PUSTAKA

### Artikel Jurnal Publikasi:

- Adli, M. F., Wijayanto, A., & Farida, N. (2023). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI NAKO*. 12(1).
- Anggraini, L. D., & Doeranto, P. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index.
- Nabila, A., & Widaningsih, S. (t.t.). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi Tahun 2022*.
- Nugraha, S., & Susanty, A. I. (t.t.). *ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN MENGGUNAKAN METODE GAP DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PT BANDUNG EXPRESS*.
- Purbobinuko, Z. K., & Wurianing, R. (2020). *Analisis Kepuasan dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di RS. Dr Soetarto Yogyakarta*.
- Sitanggang, T., Farida, N., & Purbawati, D. (2023). *PENGARUH HARGA PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN INDIHOME PT. TELKOM INDONESIA JEPARA*. 12(1).
- Supriyanto, A., Bambang Budi Wiyono & Burhanuddin Burhanuddin. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas

Nasabah Bank.

Syakuron, F. D., Prabowo, F. S. A., & Suyanto, A. M. A. (t.t.). *PENERAPAN METODE COSTUMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS CIPAYUNG KOTA DEPOK.*

Wicaksana, W. (2020). PENTINGNYA KEPUASAN PELANGGAN PADA SUATU BISNIS. Vol 1 No 1 (2019): Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial.

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).

**Buku:**

Indrasari, M. (2019). PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN. Surabaya: Unitomo Press.

Ismail, N., & Sri H. (2019). METODOLOGI PENELITIAN SOSIAL. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Silaen, S., (2018). Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis. Bogor: In Media.

**Repository:**

Handayani, Cikita. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN INSTALASI GAWAT DARURAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA KOTA BANDAR LAMPUNG.*

Meta, Ajeng Aprianscy. (2019). ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN IIB DARMAJAYA BANDAR LAMPUNG

**Website:**

Gamal Thabroni. 2022. Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*): Pengertian, Manfaat, Dimensi, dsb.

(<https://serupa.id/kepuasan-pelanggan-customer-satisfaction-pengertian-manfaat-dimensi-dsb/>).