

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani D & Rosinta F. 2010. *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, 17(2), 114—126.
- Athanya, dkk. 2019. *Pengaruh Kualitas E-Service Menggunakan Scanmic Model Terhadap Kepuasan Konsumen Aplikasi Go-Jek Di Kota Bandung*. Vol. 02, No. 02, 2019
- Bakhtiar, Muh Aziz. 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Pelayanan Clappertaart Huize Kota Bogor*. Universitas Institute Pertanian Bogor
- Dian, Permata. 2021. *Pengaruh Media Pembelajaran Menggunakan Aplikasi Zenius Terhadap Hasil Belajar Siswa Sma Negeri 16 Kota Bekasi*. Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta
- Eka, Loadita Heru. 2018 *Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Dan CSI (Customer Satisfaction Index) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang*. Univesrsitas Brawijaya
- Elvin Leander dkk. 2020. *Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Gojek*. Seminar Nasional Sistem Informasi 2019
- Fitriani, Juni. 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Ikan Bakar Dalam Bambu “Karimata “ Di Sentul Bogor Jawa Barat*. Institute Pertanian Bogor.
- Ikhwan, Ayip Muhamad. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Gumati Café-Bogor*. Tesis Magister Management Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Ihsani, Deden Wildan. 2016. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Wisata Cangkuang Garut, Jawa Barat*. Univesrsitas Diponegoro
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP.
- Joeice dan Dundu. 2015. *Analisis Kepuasan Penghuni Perumahan Griya Paniki Indah Manado*. Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol.5 No1, Juni 2015 (305-314) ISSN: 2087-9334
- Kotler, Philip. 2009. “*Manajemen Pemasaran*”. Edisi 12, Jilid 1. Jakarta. Erlangga.

- Lulu Dian Anggraini dkk. 2017. *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee & Resto, Malang)*. Jurnal EMBA Vol.7 No.4 Oktober, Hal. 6030-6036
- Melisa. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dan Efektifitas Promosi Pada Kedai Kopi*. Jurnal Manajemen Bisnis Dan Inovasi Vol.4 No.1.
- Meriza, Fitria dkk, 2016. *Sikap dan Kepuasan Rumah Tangga Konsumen Teh Celup Sariwangi dan Sosro di Bandar Lampung*. JIIA, VOLUME 4 No. 1, JANUARI 2016.
- Mulyanto, Edy. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Ajisaka Motor*. Universitas Udayana
- Nisya dkk,. 2020. *Pengaruh Media Pembelajaran Online Berbasis E-Learning Pada Aplikasi Zenius Terhadap Hasil Belajar Siswa SMA*. Manajemen Informatika, 9(2), 28-35.
- Putri, Detasya Nikita. 2016. *Analisis Proses Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen Di Restoran Sagoo Kitchen Botani Square Serta Implikasinya Terhadap Bauran Pemasaran*. Universiats Diponegoro.
- Putriana. 2017. *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Midori Japanese Restaurant Cabang K.H. Wahid Hasyim Jakarta Pusat*
- Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Universitas Udayana
- Nisa & Budy. 2014. *Analisis Kinerja Penyelenggaraan Makanan Dan Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Khas Padang Di Bogor*. Jurnal Gizi dan Pangan, Maret 2014, 9(1): 59—64 ISSN 1978 - 1059
- Novian, M.H. 2009. *Analisis Proses Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Terhadap Mid East Cafe Lounge and Sisha*, Institut Pertanian Bogor.
- Nurdin, Agung. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Bengkel Mobil Suzukinusantara Jaya Sentosa Soekarno-Hatta Bandung*. Jurnal EMBA Vol.7 No.4 Oktober 2018, Hal. 6030-6036
- Pradita, Rini dkk. 2016. *Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Tauco Di Kota Prabumulih*. JIIA, Volume 4 No. 1, Januari 2016

- Sari, A. N. 2017. *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap kualitas Pelayanan Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Solo*. Institut Pertanian Bogor.
- Satya, D.D. 2018. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Lasagna Gulung Bogor*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Institut Pertanian Bogor.
- Setianingrum, Tri dkk. 2011. *Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Di Kabupaten Banjarnegara*. PHARMACY, Vol.08 No. 03 Desember 2011
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Shanty, dkk. 2016. *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis*. Seminar Teknologi dan Rekayasa (SENTRA) 2015 ISBN: 978-979-796-238-6
- Suryani, Ade Rezita. 2019. *Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Grab Customer dengan Menggunakan PIECES Framework Pada UKM IT STMIK BI*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu
- Syamsurijal. 2019. *Survey Kepuasan Siswa Yang Berlangganan Bimbingan Belajar Online Ruang Guru*. PERNIK Jurnal PAUD, VOL 2 NO.1 April 2019
- Syukri, Siti Husna. 2016. *Penerapan Customer Satisfaction Index Trans Jogja*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 13, No. 2, Des 2016
- Tjiptono, Fandi. 2016. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi
- Widyaratna T & Chandra F. 2015. *Analisis kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap tingkat penjualan di warung bu Kris*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 3(2), 85—95).