

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, 2017. *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index*. Jurnal Industri Vol 4 No 2 Hal 74 – 81 Customer Satisfaction Index
- Chan, L.K., Hui, Y.V., Lo, H.P., Tse, S.K., Tso, G.K.F. and Wu, M.L. (2003), "Consumer satisfaction index: new practice and findings", *European Journal of Marketing*, Vol. 37 No. 5/6, pp. 872-909. <https://doi.org/10.1108/03090560310465189>
- Devani. 2016. *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Potential Gain In Customer Value (PgcV)*. Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi, Vol.2, No 2, Agustus 2016 e-ISSN 2502-8995 ISSN 2460-8181
- Ebrahimzadeh Pezeshki, R., Sabokro, M. and Jalilian, N. (2020), "Developing customer satisfaction index in Iranian public higher education", *International Journal of Educational Management*, Vol. 34 No. 7, pp. 1093-1104. <https://doi.org/10.1108/IJEM-11-2018-0378>
- Estikhamah, F., & Utomo, N. (n.d.). *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil Analisis Faktor Tingkat Kepuasan Pelanggan Bus Patas Sugeng Rahayu Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)*.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasibuan, S., & Pendapatan Toko, A. (n.d.). *Sakinah Hasibuan, Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Pramuniaga Di Toko Suzuya The Central Pasar Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN PRAMUNIAGA DI TOKO SUZUYA THE CENTRAL PASAR DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*.
- Kotler, Philip & Garry Amstrong. 2012. *Principles of Marketing*. 11th Edition. Pearson International Edition. New Jersey: Prentice Hall.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Kedua Belas). Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Indeks.
- Rekayasa dan Manajemen Agroindustri, J., Nanda Pranata, M., Hartiati, A., & Anom Bayu Sadyasmara, C. (n.d.). *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Voltvet Eatery and Coffee menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Analysis of Customer Satisfaction on Quality Products and Services at Voltvet Eatery and Coffee using The Method of Customer Satisfaction Index (CSI)*.
- Reza Amri, H., & Taufiq Subagio, R. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. In *Jurnal Sistem Cerdas*. <https://kuesioner.cic.ac.id>.
- Rochman, A. (n.d.). *ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PADA MINIMARKET XYZ DENGAN METODE COSTUMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*.
- Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, P. (n.d.). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode CSI (Customer Satisfaction Index) Pada Café Bikopin Coffee Kecamatan Singojuruh Banyuwangi Nabela Indriyani, Seno Sumowo, Wahyu ES*.
- Subiyantoro, 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Rumah Sakit Dengan Metode Servqual, Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index*. ISBN : 978-602-61599-6-0
- Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh, Bandung: CV. Alfabeta.
- Suhardi, Agatha Rinta. "Renewal of performance management system in family company." *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 211 (2015): 448-454.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. In *JURNAL INFORMATIKA UPGRIS* (Vol. 4, Issue 1).

Wijaya STIKOM Bali Jln Raya Puputan, S., & Denpasar, R. (2017). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN BAGIAN KEUANGAN DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(1), 11–17.

Yuliantari, K., & Daru Widayati, K. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Cafe Kota Cinema Mall, Bekasi. *Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(2).
<https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1>

Yuni Wulan Dari, S., & Pembimbing Santi Puteri Rahayu, D. (n.d.). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN “MATCHBOX TOO COFFEE AND FRIENDS.”

