

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2022). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano* (Algifari, Ed.; 2nd ed.). BPFE-YOGYAKARTA.
- Anesia, D., & De Yusa, V. (2018). *Seminar Nasional Teknologi dan Bisnis 2018 IIB DARMAJAYA Bandar Lampung*.
- Ardianti, N. P., & Waluyo, M. (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. <https://doi.org/10.33005/tekmapro.v16i2.219>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 49-63.
- Aritonang Lerbin R. 2005. Kepuasan Pelanggan Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.. Deda, C., Gadzali, S. S., & Baruni, N. B. (2023). PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KFC SUBANG. *The world of Business Administration Journal*. <https://doi.org/10.37950/wbaj.v4i2.1515>
- Ekonomi, D., & Dan, I. S. (2022). *JURNAL INTERNASIONAL TANJUNGPURA TENTANG METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) DAN CSI (CUSTOMER SATISFACTION INDEX) DALAM MENGUKUR KUALITAS PELAYANAN BANK : BUKTI EMPIRIS DARI*. 3(1), 1–24. <https://doi.org/10.26418/tjdess.v1i1.41451>
- FEBRIA NINGTYAS PUTRI HIDAYAT. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BRI Syari'ah Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). *Satuan Tekad Menuju Indonesia Sehat*.
- Karima, H. Q., Rachmawaty, D., & Sidik, E. F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Teknik Industri*, 1(2), 94. <https://doi.org/10.30659/jurti.1.2.94-102>
- Kurniawan, A., Ihsan, Y. N., & Iriani, Y. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang KRL (Kereta Commuter) Dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 9(2), 597. <https://doi.org/10.24014/jti.v9i2.22991>
- Lupiyoadi,Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama, Indonesia : PT. Indseks Kelompok Gramedia

- Maria, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA Dan CSI. *Jurnal HUMMANSI (Humaniora, Manajemen, Akuntansi)*, 4(2), 1–22.
- Mulyo Sanusi, W., & Joko, S. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39>
- Pranata, M. N., Hartiati, A., & Sadyasmara, C. A. B. (n.d.). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Voltvet Eatery and Coffee menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI).
- Parasuraman, et al., 1998, Mengukur Kepuasan Konsumen Terhadap Harapan Pasien. *Jurnal VOL. 4, No 2, Malang. Phillip, 2007, Manajemen Pemasaran, Indeks : Jakarta.*
- Purnomo, A. H., & Mufhidin, A. (2020). Analysis of Customer Satisfaction on Quality of Jakarta Corridor MRT (Mass Rapid Transit) Service 1 (Lebakbulus Station - Bundaran HI). *IJIEEB :: International Journal of Integrated Education, Engineering and Business* ::, 3(2), 71–80. <https://doi.org/10.29138/ijieeb.v3i2.1168>
- Rahmi, M., & Khairiah Nst, P. (2023). *Leibniz : Jurnal Matematika ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) (Studi Kasus: Mie Gacoan cabang Dr. Mansyur).*
- Reza Amri, H., Ridho Taufiq Subagio, & Kusnadi. (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>
- Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim. (2021). KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. JASA RAHARJA MEDAN. *JURNAL PENELITIAN PENDIDIKAN SOSIAL HUMANIORA*, 6(1). <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>
- Santosa, D. F., Savitri, C. A., & Anggraeni, N. L. P. N. (2022). Kualitas Layanan Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa Politeknik Ketenagakerjaan di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.1.120>
- Silalahi, U. (2015). Metode Penelitian Sosial (Kuantitatif) (N. F. Alif (ed.)). PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA, CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif (1st ed.)*. Alfabeta, 2018
- Suharyati, Utami, K., & Supriadi, Y. N. (2023). Customer Satisfaction Analysis of Service Quality Bank, Fintech, Cooperative with CSI and IPA Methods. *Quality - Access to Success*, 24(193), 140–153. <https://doi.org/10.47750/QAS/24.193.16>
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya* (S. B. Sartika & M. T. Multazam, Eds.). UMSIDA Press.
- Sutrisno, A., & Hastuti, S. M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah Kur Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit A. Yani Cabang Nganjuk. *Otonomi*, 22(1). <https://doi.org/10.32503/otonomi.v22i1.2453>
- Syakuron, F. D., Prabowo, F. S. A., & Suyanto, A. M. A. (2022). Penerapan Metode Costumer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Cipayang Kota Depok. *E-Proceeding of Management*, 9(2), 307–313.
- Tjiptono, 2002. *Dalam Konsep inti dan Elemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Insan Global
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan*, 0(0), 339–344.
- Viera Valencia, L. F., & Garcia Giraldo, D. (2019). Pengaruh Keandalan (Reliability) Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction), Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas