

DAFTAR PUSTAKA

- Nugroho, N. E. (2021). *STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN DIPENGARUHI TERPAAN IKLAN, PEMBERIAN POTONGAN HARGA DAN CITRA MEREK PADA MARKETPLACE SHOPEE DALAM KONDISI PANDEMI COVID 19*. 1–23.
<http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19755.pdf>
- Rachmawati, D., & Azis, R. (2017). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN HOTEL (Studi Kasus pada Hotel Gumaya di Semarang). *Jurnal Manajemen*, 1–8.
- Syadzali, M. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kabupaten Kudus. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(3), 459.
<https://doi.org/10.29040/jiei.v6i3.1393>
- Chandra, T. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Perfomance Analysis (IPA) Pada Optik “Jakarta” Pekanbaru*. *Procuratio : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 125-139.
- Felix, R. (2017). *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda Business & Financial Affairs*, 6(1), 1–11.
- Hervi, Anggi (2017) *Analisis Kepuasan Pelanggan Tokopedia Berdasarkan Experiential Marketing Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal Bisnis Administrasi Bisnis Universitas Telkom*.
- Hidayati, S., & Prasetyo, A. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index, Metode Service Quality, dan Importance Performance Analysis*. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 5(1), 117-133.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung : Aditama.
- Kamal, Anas (2017) *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah PT. BRI Syariah Tangerang Daan Mogot Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA)*,

Serta Service Quality (SQ). Skripsi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Khusaini, Ahmad. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta*. S1 Skripsi Pada Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.

Kotler, P. & Keller, K.L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.

Kwon, J & Cung, T. (2018) *Importance-Performance Analysis (IPA) of Service Quality for Virtual Reality Golf Center*. International Journal of Marketing Studies; Vol. 10, No.3.

Lestari, Dea. (2018). *Analisis Faktor Kepuasan Nasabah Non Muslim terhadap kualitas layanan Bank Syari'ah dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Important Performance Analysis (IPA)*. Skripsi Pada Universitas Islam Negeri Jakarta.

Linggi, Meidita. (2020). *Analisis Kepuasan Pengunjung Website Iflix Dengan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis*. Skripsi Pada Unversitas Telkom Bandung.

Nugroho, Fakhri. (2016). *Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Honda Utama Motor Yogyakarta*. S1 Skripsi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Nurmahdi, Adi (2019) *Customer Satisfaction Index for Transport Services*. *International Journal of Economics and Business Administration*, Volume VII, Issue 1, 192-199.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi

Tjiptono, F. dan Diana, F. 2015. *Pelanggan Puas ? Tak Cukup !*. Andi. Yogyakarta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian* (29th ed.). Bandung: Alfabeta.

Sukaran, U. (2011). *Research Methods For Business* (Metode Penelitian Untuk Bisnis). Jakarta: Salemba Empat.

Umam. R.K, Hariastutin. N.P,. (2018) *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. E-Jurnal ITATS.

- Vryoni,S., Bakirtzoglou,P., Ioannou,P. (2017). *Customers Satisfaction And Service Quality Of SPA Centers In Greece*. Suppl 1: 12-18.
- Yanti, Novi. (2019). *Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar*. Skripsi Thesis Pada UIN Ar-Raniry