

DAFTAR PUSTAKA

- A Siroj, R. et al. (2024) "Metode Penelitian Kuantitatif Pendekatan Ilmiah untuk Analisis Data," *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 7(3), pp. 1861–1864.
- Agisni Alawiyah et al. (2025) "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toserba Yogya di Bandung," *PENG: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(4), pp. 4287–4296. Available at: <https://doi.org/10.62710/byj31790>.
- Aldhiza, R. (2021) "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI SERVQUAL & IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) MATRIX STUDI KASUS: LABORATORIUM PENGAJARAN LABORATORIUM TERPADU UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA," (17522097), p. 6.
- Alfiarini, A. and Apriadi, D. (2024) "Implementasi Metode Customer Satisfaction Indeks Dalam Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Klinik Salsabila," *Jurnal Teknik Informasi dan Komputer (Tekinkom)*, 7(2), p. 1017. Available at: <https://doi.org/10.37600/tekinkom.v7i2.1328>.
- Caniago, A. and Rustanto, A.E. (2022) "Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Pada UMKM di Jakarta (Studi Kasus Pembelian Melalui Shopee)," *Responsive*, 5(1), p. 19. Available at: <https://doi.org/10.24198/responsive.v5i1.39338>.
- Dadang, A., Isharyani, M.E. and Tosungku, L.O.A.S. (2025) "Analisis Kualitas Pelayanan pada Ritel Tradisional dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Retail Service Quality Scale (RSQS)," *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8(3), pp. 3732–3742. Available at: <https://doi.org/10.31004/jutin.v8i3.49761>.
- Fikri, M., Herawati, S. and Putra, Y.D. (2024) "Analisis Pemanfaatan Webqual 4.0 Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Menilai Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Tokopedia," *Komputek*, 8(2), pp. 79–90. Available at: <https://doi.org/10.24269/jkt.v8i2.3033>.

- Haryanto, J. et al. (2023) “Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra dengan Metode Servqual , IPA , dan CSI Analysis of XYZ Application Service Quality to Increase Partner Satisfaction with Servqual , IPA , and CSI Methods Program Studi Teknik Indus,” 6(2), pp. 197–209.
- Jais, T.H., Elfianty, L. and Alinse, R.T. (2024) “LEBAR MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL,” 4307(August), pp. 1338–1342.
- Khoir, M. and Haribowo, R. (2023) “Volume 15 Issue 1 (2023) Pages 76-81 JURNAL MANAJEMEN ISSN : 0285-6911 (Print) 2528-1518 (Online) Analisa kualitas pelayanan dengan metode service quality (servqual) Analysis of service quality with service quality method (servqual),” 15(1), pp. 76–81.
- Kuwat Riyanto, S. (2023) “Score : Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran Pengaruh Penetapan Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan,” 01(01), pp. 30–37. Available at: <https://lenteranusa.id/>.
- Moh Mawan Arifin, Meilan Agustin and Vivi Lusita (2023) “Customer Satisfaction Index Dan Service Quality (Servqual) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Usaha Rumah Setrika,” Jurnal Manajemen FE-UB, 11(2), pp. 9–22.
- Sari, F. et al. (2024) “Analisis kepuasan konsumen terhadap produk chatime dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA),” EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya, 12(1), p. 43. Available at: <https://doi.org/10.25273/equilibrium.v12i1.17633>.
- Solikhin, M. and Candra, A. (2023) “Analisis Kualitas Pelayanan Cleaning Service Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Di Pt Iss Indonesia,” 6.
- Tandilino, E.V., Widada, D. and Sitania, F.D. (2023) “(Journal of Industrial and Manufacture Engineering),” JIME (Journal of Industrial and Manufacture Engineering), 5(1), pp. 30–40.
- Yakti, G.I.W. (2018) “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dengan Metode CSI dan Service Quality.”

Zuraidah, E. (2018) “Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji dengan Metode Servqual (Service Quality),” *Prosisko*, 5(2), pp. 137–139. Available at: <https://ejurnal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/view/726/756>.

