

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan, A., Mulyadi, M., & Busri, N. K. (2014). “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Purna Jual Avanza Dengan Metode Servqual Dan PGCV (Studi Kasus BPPT Hadji Kalla Cabang Urip Makassar)”. *Journal Of Engineering And Management In Industrial System*, 2(2).
- Deo, Pondag. 2017. “Analisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan IPA”. *Journal of Accounting and Business Studies*. Vol. 2, No. 1,
- Dewi, S. K., & Amardan, W. (2019). “Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Dengan Metode Customer Satisfaction Indeks (Csi), Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Indeks Potential Gain In Customer Value (Pgcv)”.
- Devani, V., & Rizko, R. A. (2016). “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Potential Gain In Customer Value (Pgcv)”. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 24-29.
- Iqbal, Mohamad. 2012. “Pengaruh Persepsi Nilai, Harapan, Dan kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Penyedia Jasa Internet di JABODETABEK”. *Jurna Manajemen*.
- Krismonda, N., Indriani, S., & Kiswando, K. (2020). “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Superindo Tlogomas menggunakan Metode PGCV (Potential Gain in Customer Value)”. *Jurnal Valtech*, 3(2), 160-165.
- Kotler, Philip. 2005. *Marketing Management; Alih Bahasa, Benyamin Molan Edisi II-Jakarta: Indeks*.

- Kotler, Philip, 2007, Alih Bahasa: Benyamin Molan: Penyunting: Bambang Sarwiji, SE; Manajemen Pemasaran, edisi 12 jilid 2; PT. Indeks, Jakarta.
- Madeppungeng, A., Intari, D. E., & Fauziah, N. N. (2019). "Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Manajemen Proyek Kontraktor Besar (Studi Kasus: Proyek Pembangunan Bendungan Karian Di Kabupaten Lebak, Banten)". *Konstruksia*, 10(1), 9-22.
- Maryani, A. Y. (2019). "Pengukuran Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan Pt. Bni Syariah Kc. Ciputat Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) & Metode Customer Satisfaction Index (Csi)". *Finansia: Jurnal Akuntansi Dan Perbankan Syariah*, 2(02), 201-214.
- Nasution, Nur, 2005, Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management), Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor Selatan.
- Nusaputra, N., Choiri, M., & Kusuma, L. T. W. N. (2014). "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel Dengan Metode Servqual, IPA, dan Indeks PGCV (Studi Kasus di PT. Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang)". *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, 2(6), p1239-1250.
- Praja, Putra Pamungkas (2014). "Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Jasa Freight Forwarding Dengan Metode Csi (Customers Satisfaction Index) Dan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Pt. Lissa Sukses Transindo – Sidoarjo". Undergraduate Thesis, Upn "Veteran" Jawa Timur.

- Purnama, Nursya'ban, 2006, Manajemen Kualitas Perspektif Global, Edisi Kesatu, Ekonesia, Yogyakarta.
- Rangkuti, Fredy, 2004, Riset Pemasaran, Cetakan Kelima, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rutoto, Sabar, 2007, Pengantar Metodologi Penelitian, FKIP, Universitas Muria Kudus.
- Sugiyono, 2008, Statistika Untuk Penelitian, Alfabeta, Bandung.
- Sembiring, dkk. 2014. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mcdonald’s Mt.Haryono Malang)”. *Jurnal Administrasi Bisnis*15(1): 7-9.
- Rochman, A., & Suparto, S. (2019, September). “Analisa Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket Xyz Dengan Metode Costumer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa)”. In *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan* (Vol. 1, No. 1, Pp. 183-188).
- Titik , Yunia Lestari (2013). “Analisis Kualitas Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Perawatan Dan Perbaikan Kapal Dengan Metode Csi (Customer Satisfaction Index) Dan Metode Ipa (Importance - Performance Analysis) (Studi Kasus Pada Pt. X – Surabaya)”. Undergraduate Thesis, Upn "Veteran" Jawa Timur.
- Tjiptono, Fandy, 2005, Pemasaran Jasa, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Bayumedia Publishing, Malang.

Zakaria, Diapinsa. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan". Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM) Vol 6 No 4.