

DAFTAR PUSTAKA

- Devani, Vera dan Rizki Azwar Rizko. 2016. “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain In Customer Value (PGCV)”. Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 2 No. 2. Pekanbaru.
- Wirawan, Nyoman Krismonda dkk. 2020. “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Superindo Tlogomas Menggunakan Metode PGCV (Potential Gain In Customer Value). Jurnal Teknik Industri, Vol. 3 No.2. Malang.
- Pranata, Made Nanda dkk. 2019. “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Voltvet Eatery and Coffee Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri. Bali.
- Nelloh, Liza Agustina Maureen. 2017. “Analisis Switching Intention Pengguna Jasa Layanan Rumah Kos di Siwalankerto : Perspektif Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan”. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 6 No.1. Surabaya.
- Musanto, Trisno. 2017. “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus pada CV.Sarana Media Advertising Surabaya”. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol.6 No.2. Surabaya.
- Widodo, Sanusi Mulyo dan Joko Sutopo. 2018. “Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Business to Customer”. Jurnal Informatika Vol.4 No.1. Yogyakarta.

- Sarkawi, Dahlia dkk. 2018. "Analisis Pelayanan Prima Atas Kepuasan Konsumen Pada Apotek K24 Bambu Apus Jakarta Timur". Jurnal Petir Vol.11 No.2. Jakarta.
- Djafri, Novianty. 2018. Manajemen Pelayanan (Berbasus Revolusi Mental). Gorontalo : Ideas Publishing.
- Darmawana, Qonita Rizqi. 2017. "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual (Service Quality) (Studi Kasus Taman Indie Resto)". Malang
- Agustyarini, Dwi Wulandari. 2017. "Analisis Kepuasan Petani Kentang Terhadap Fungsida Curzate 8/64 WP di Desa Sumberbrantas, Kecamatan Bumiaji Kota Batu". Malang.
- Dirgantari, Ayuma Septidita. 2017. "Analisis Kepuasan Petani Terhadap Penggunaan Agen Hayati *Pseudomonas fluorescens* (PF) Pada Komoditas Cabai Merah (Survei Desa Junrejo, Batu)". Malang
- Hallowell, Roger. 2016. "The Relationships of Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Profitability : an empirical study". Boston
- Indriantoro, dkk. 2002. Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akutansi & Manajemen. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta
- Pujihastuti, Isto. 2010. "Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian". Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah, Vol. 2 No.1
- Fitriadi, dkk. 2013. "Strategi Bersaing Suatu Kajian Perumusan Strategi Pemasaran Guna Meraih Keunggulan Kompetitif". Jurnal Ilmu Administrasi.