

DAFTAR PUSTAKA

- A. Sinnun, "Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA dan CSI," p. 9.
- Bhote, K.R., (1996), *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The key to Great*, New York: AMA Membership Publications Division, American Management Association.
- Budhi, I. gede kt. T. P., & Sumiari, N. K. (2017). Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym. *SISFOTENIKA*, 7(1). <https://doi.org/10.30700/jst.v7i1.131>
- D. F. Bestari and A. Desrianty, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Bank BRI Cabang Soekarno Hatta Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)," p. 11.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Irawan, H. (2002). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Jonathan, S. (2020). *Ragam Analisis Dalam Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis Dan Disertasi*. Yogyakarta: Andi.
- Ruhimat, D. (2008). *Kepuasan Pelanggan Jakarta*: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Silaen, S. (2018). *Metodelogi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bogor: In Media.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). *ANALISA KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*. 6.
- Tjiptono, F. (2018). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). *Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer*. 4(1), 8.