

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini N., ALhempri R. R. (2021) Analisis Kepuasan Konsumen Pt Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. Jurnal Inovasi Penelitian. ISSN : 2722-9467
- B. J. Ali1, P. F. Saleh, Shwana A. (2021) *Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms*. International journal of Engineering, Business and Management. ISSN: 2456-8678, Vol-5, Issue-2.
- Drajat I. (2018) Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performace Analysis dan Customer Satisfaction Index* pada UKM Gallery. IKRA-ITH : (2) (3)
- E. A. J. Mamangkey, J. D. D. Massie, H. N. Tawas. (2021) Analisa Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality), Ipa (Importance Performance Analysis) Dan Pgcv (Potential Gain Customer Value) Terhadap Kinerja Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Megamas Manado. Jurnal EMBA. ISSN 2303-1174, Hal 348-358
- Faisal N. P., Erni M. (2017) Analisis Service Recovery Layanan Indihome Triple Play Kota Bandung Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis*. Jurnal Manajemen dan Bisnis (15) (2)
- Felix R. (2017) Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. J Bus Fin Aff 6: 246. doi: 10.4172/2167-0234.1000246
- Ginda P., D. D Barata. (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada SPBU 34.151.37. ISSN 2356-4835
- Hannie (2018) Analisis Kualitas Pelayanan Penjualan Online Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan *Metode Customer Satisfaction Index (CSI)*. Jurnal Informatics, Science and Technology. (8) (1)
- Mohamed A. J. (2017) *The Impact of Customer Service Quality on Customer Satisfaction In Islamic Banking*. Journal of Islamic Marketing Vol. 8 No. 4, pp. 595-604
- Nuraeni (2021) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab. Jurnal Ekonomi Bisnis. EISSN: 2654-5837, Hal 94 – 100
- Sadaf F. (2017) *Impact of Internet Banking Service Quality on Customer Satisfaction*. Journal of Internet Banking and Commerce. (22) (1)