

DAFTAR PUSTAKA

- Basri, H., Basri, H., Tetap, D., Ekonomi, F., & Pakuan, U. (2016). *TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT ELECTRONIC*. 2(1), 1–19.
- Duri, N. (n.d.). *PENGARUH CITRA MEREK DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR HONDA PADA PT. CAPELLA DINAMIK NUSANTARA DURI Santrisya Munte*.
- Firdaus, M. F., & Nur, M. (2023). Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Perangkat Lunak*, 5(3), 295–301. <https://doi.org/10.32520/jupel.v5i3.2721>
- Kurniawan, A., Ihsan, Y. N., & Iriani, Y. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang KRL (Kereta Commuter) Dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 9(2), 597. <https://doi.org/10.24014/jti.v9i2.22991>
- Mohammad, S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, citra merek dan layanan purna jual terhadap keputusan pembelian. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(7), 1–18. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/837>
- Nasional, K., Sosial, I., Retnowulan, J., Susilowati, I. H., Marginingsih, R., Pelanggan, K., & Indonesia, D. (2015). *PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN*. 17–22.
- Rastryana, U., Masahere, U., & Rusmayanti, S. (2022). Analisis Ipa Dan Csi Terhadap Kepuasan Pelanggan Market Place Pada Layanan J&T Express Indonesia. *Akrab Juara : Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 7(2), 41. <https://doi.org/10.58487/akrabjuara.v7i2.1814>
- Rifai, A. I., & Oetomo, H. W. (2016). Pengaruh Produk Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Motor Honda. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(3), 1–19.
- Rizqi, T. D. W. I. (2014). *Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap produk*

- laptop axioo*. 2(4), 269–283.
- Rosa, E., & Hidayat, P. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Bank Mandiri Cabang Zainul Arifin Medan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1, 76–85.
- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). *Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh)*. 1(4), 286–295.
- Siregar, E. H. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan*. V(3), 183–199.
- Syarif, A., & Widodo, A. (2020). Analysis of Service Quality and Consumer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (Csi) and Important Performance Analysis (Ipa) in Workshop Auto2000 Asia Afrika Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(3), 685–701. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss3.pp685-701>
- Tunjungsari, R. H., & Iriani, S. S. (2016). Pengaruh Brand Extension, Kualitas Produk, Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Asus Smartphone. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 15(2), 212. <https://doi.org/10.17970/jrem.15.150202.id>
- Victoria, D. (2014). *PENGARUH LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SURYA TOTO INDONESIA TBK* . 4(2), 153–164.
- Yudha, E. P., Ivana, A., Ginting, B., Istiqomah, N., Agribisnis, P. S., Pertanian, F., Padjadjaran, U., Pemasaran, S., Index, C. S., & Analysis, I. P. (n.d.). *Analisis kepuasan konsumen terhadap produk chatime dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) Analysis of consumer satisfaction with chatime products using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods*. 12(01), 43–54.