

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachman, E., & Arifiani, L. (2022). *Panduan Praktis Teknik Penelitian yang Beretika*. Surabaya : Scopindo Media Pustaka.
- Amri, H. R., Subagio, R. T., & Kusnadi. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas Vol 03 No 02*, 241-252.
- Anggraini, D. A., & Satriardi. (2016). Peningkatan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Menggunakan Pendekatan Six Sigma di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan. *Spektrum Industri, Vol 14 No 2*, 109-230.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Jakarta: Guepedia.
- Devani, V., & Rizko, R. A. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 24-29.
- Fatimah, F., & Santoso, B. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Berdasarkan E-Service Quality Pelanggan pada Toko Online Tokopedia. *Fakultas Ekonomi*, 1-8.
- Fedri, R., & Indrayani, T. I. (2021). Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Kota Padang Dalam Memilih Aplikasi BukaLapak, Shopee, dan Tokopedia dimasa Pandemi Covid19. *Menara Ekonomi*, 123-132.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- J. Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hootsuite and We Are Social. (2022). *Digital in 2022: The Essential Guide to The Latest Connected Behaviors*
- Medina, Dian. (2018). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Online Shop Shopee (Study Kasus pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah*

Sumatera Utara). Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

- Nanincova, N. (2019 ). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro. *Jurnal AGORA Vol. 7 No. 2*, 1-5.
- Nurrahmah, A., Rismaningsih, F., Hernaeny, U., Pratiwi, L., Wahyudin, Rukyati, A., et al. (2021). *Pengantar Statistika 1*. Bandung: CV Media Sains Indonesia.
- Ovan, & Saputra, A. (2020). *Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Boddia: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Pradana, Y., Lucitasi, D. R., & Khannan, M. A. (2019). *Penerapan Metode Service Quality (Servqual) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan*. *Jurnal OPSI Vol 12 No 1*, 1-11.
- Rejeki, R. S., Utomo, A. P., & Susanti, S. S. (2011). Perancangan dan Pengaplikasian Sistem Penjualan pada Distro Smith Berbasis E-Commerce. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK Vol 16 No 1*, 150-159.
- Sembiring, Carolina F. (2020). *Analisis Service Quality untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Tokopedia (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia)*. Jakarta
- Sentosa, I. P., Astuti, N. M., & Cahaya, I. M. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Sintesa Prosiding*, 333-342.
- Siahaan, S. D., & Agustini, F. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Journal of Bussiness and Economic Research (JBE)*, Vol 2 No 1, 13-19.
- Siyamto, Y. (2015). *Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah*. *Statistik Perbankan Indonesia Vol 14 No 1*, 63-76.
- Somadi, & Setiyastanto, M. B. (2020). Rancangan Perbaikan Dalam Meminimalisir Keterlambatan Pengambilan Delivery Order. *Jurnal Bisnis Manajemen dan Ekonomi*, Vol 18 No 1, 227-239.
- Tannady, Hendy. (2018). *Mengkaji Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan E-Commerce Dengan Menggunakan Metode Importance*

*Performance Analysis 3 Dimensi*. Journal Of Business & Applied Management. Vol.11 (No. 2)

- Tjiptono, & Chandra, G. (2011). *Services, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: C.V ANDI.
- Triwibowo, S., Rukmi, H. S., & Harsono, A. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) . *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Vo. 02 No 02*, 1-11.
- Tobagus, Anita. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna di Situs Tokopedia*. Agora Vol. 6, No. 1
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2019). Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Infomatika Upgris Vol 4 no 1*, 1-8 .
- Widyanita, Fika Ayu. (2018). *Analisis Pengaruh Kualiatas Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UII Pengguna Shopee*. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
- Wijaya, S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol 3 No 1*, 11-17.
- Winarno, H., & Absor, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Services Quality (Servqual) dan Importance Performnace Analysis (IPA) pada PT. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Logistik, Vol 1 No 2*, 146-160.
- Yuniar, S. S., Ariyanto, S., & Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Servic Quality (Serqual) di PT X. *Jurnal Online Instittu Teknologi Nasional No 02 Vol 02*, 98-109.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan Vol 7 No 1*, 17-23.