

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, H. R., Studi, P., Informatika, T., Informasi, F. T., Catur, U., Cendekia, I., Subagio, R. T., Studi, P., Informatika, T., Informasi, F. T., Catur, U., Cendekia, I., Studi, P., Informatika, T., Informasi, F. T., Catur, U., & Cendekia, I. (2020). *Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen*. 03(0), 241–252.
- Anjelisa, Indah Fatmawati, N. (2023). *MEASURING THE EFFECT OF ISLAMIC SERVICE QUALITY , CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT , CUSTOMER SATISFACTION , AND LOYALTY IN INDONESIAN ISLAMIC BANKING* Anjelisa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Indah Fatmawati Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Nuryaki. 17(5), 3001–3014.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Arifianto, N. H., Kancana, S., & Soeprapto, A. (2021). Penentuan Prioritas Peningkatan Kualitas Jasa Dengan Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis (Ipa) Dan Indeks Potential Gain Customer Value (Pgcv). *Paradigma: Jurnal Masalah Sosial, Politik, Dan Kebijakan*, 23(2), 352. <https://doi.org/10.31315/paradigma.v23i2.5014>
- Basri, M. (2004). *Penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam pelayanan kartu tanda penduduk elektronik pada kabupaten sidenreng rappang*. 608–615.
- Cahyadi, E. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Bank Syariah “ X ” Dengan Menggunakan Model Carter*. 2(2), 201–215.
- Cancera, N. R. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Terhadap Kepuasan Nasabah*. 60.
- Fauzi, A. A. (2017). *Mengukur pengaruh kualitas layanan model CARTER terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah Indonesia*. November 2016. <https://doi.org/10.14414/jbb.v6i2.718>
- Finanda, A. S., & Fira, J. (2024). *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik*. 9(1), 74–78.
- Hidayatullah, L., Rhezza Pratama, N., & Farizal. (2021). *Measurement of Service Quality at*

BSI KCP Banjar Using CARTERD. 2(2).

Java, E., & Tri, D. (2023). *Business Ecosystem & Strategy Examining SERVQUAL analysis on Brakseng as a village tourism in. 5(3), 96–101.*

Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2019). Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Jurusan Mesin Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado, 1(1), 1–11.*
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/poros/article/view/2396>

Karima, H. Q., Rachmawaty, D., & Sidik, E. F. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya. 1(2), 94–102.*

Kelly, T. P. M. F. (2020). Pemasaran Jasa. In *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.*

Kurniawati, A. N. A. (2024). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah. 4(2), 105–136.*

Octavia, T., Studi, P., Informasi, S., Multi, U., Palembang, D., Quality, S., & Primer, D. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimola Menggunakan Metode Servqual Pada PT Musi Dwi Jaya. 3(1), 69–80.*

Pratiwi, I. W., & Hendrawan, D. (2018). Implementasi Importance-Performance Analysis (IPA): Analisis Preferensi Konsumen Muda Mie Setan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, 6(2), 1–20.*

Pravillia, G. B., Rifa'i, M., & Gumilar, G. G. (2022). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Sedang Menjalani Hukuman Pidana Penjara di Kejaksaan Negeri Karawang Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 8(8), 194–201.* <https://doi.org/10.5281/zenodo.6618508>

Sadika, P. H., Neyland, J. S. C., & Sutrisno, A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Di Pelabuhan Manado). *Teknik Mesin, 9(2), 52–61.*
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jtmu>

Saniyah, Z. (2019). *Analisis kualitas pelayanan dengan model CARTER (Compliance,*

Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, Responsiviness) terhadap kepuasan nasabah BMT Assyafi'iyah Kotagajah. 116.

- Saragih, L. M. S. (2021). *Analisis Dimensi Carter terhadap kepuasan nasabah dalam meningkatkan electronic word of mouth pada nasabah Bank Syariah Mandiri.*
<http://repository.uinsu.ac.id/14408/1/DISERTASI LENNY MENARA SARI SARAGIH UPLOAD.pdf>
- 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.
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). *Penggunaan Metode I mportance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan.* 3(1), 1–12.
- Simamora, B. (2022). *Skala Likert , Bias Penggunaan dan Jalan.* 12(1), 84–93.
- Suhaji, S., & Sunandar, H. (2010). *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Flexi dengan Intervening Kepuasan Pelanggan.* *Jurnal Ilmiah Aset*, 12(1), 65–73.
- Supranto, J. (2021). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen* (p. 300).
- Tirtawati, N. M., Bagus, I., Negarayana, P., & Intan, N. K. (2023). *Indonesian Tourist Satisfaction towards GWK Cultural Park Using Importance-Performance Analysis (IPA) as a Tool to Determine Improvement Priorities.* 7(2), 224–243.
- Tjiptono. (2000). *ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan.* *Jurnal Media Ekonomi*, 7(1), 1–20.
<http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=9606>
- 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), 38–45.