

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, R. . 2015. *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fenti Hikmawati, M. 2017. *Metodologi Penelitian* (1st ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran Dan Pelanggan*. UNITOMO PRESS.
- Lukman, S. 2018. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. PT. Rama Press.
- Riyanto, S., & Aglis, H. A. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Deepublish.
- Saydam, G. (n.d.). *Panduan Lengkap Pengantar Bisnis (Introduction to Business) dalam Telaah Tanya Jawab*. ALFABETA.
- Simamora, B. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Wibowo, F. X. P. 2023. *Statistika Bisnis dan Ekonomi dengan SPSS 25*. Salemba Empat.

### Referensi lainnya:

- Agus warni Ziraluo<sup>1</sup>, Paskalis Dakhi<sup>2</sup>, I. D. 2021. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Volume Penjualan Deterjen Daia Di UD. Yudita Desa Ndraso Hilisimaetano Agus. *Jurnal Uniraya*, 11–20.
- Ali, M., Ikram, S., & Hadi, D. A. 2021. *Tata Kelola Koperasi Syari ' ah untuk Keberlanjutan Usaha ( Kerja Sama Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Widyatama dengan MUI Kota Bandung )*. 1(December 2022). <https://doi.org/10.33197/jim.vol1.iss3.2021.797>
- Ambarwati, L., & Zuraida, L. 2020. Pengaruh Financial Literacy Terhadap Business Sustainability Pada UMKM Desa Panggungharjo. *Kajian Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha*, 28. <https://doi.org/10.32477/jkb.v28i1.374>
- Elkington, J. 2000. Cannibals With Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business. *Journal of Business Ethics*, 23(January 2000). <https://doi.org/https://doi.org/10.1023/A:1006129603978>
- Gusniasari, A., & Arisha, B. 2023. *Analisis Keberlanjutan Usaha Home Industry Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga ( Studi kasus Usaha tempe Mbah Siboh Desa Bunga Tanjung Nipah Panjang )*. 1(6), 148–161.

- Hadining, A. F. 2020. Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1. <https://doi.org/10.14710/jati.15.1.1-10>
- Jahanshahi, A. ., Gashti, M. A. ., Mirdamadi, S. ., Nawaser, K., & Khaksar, S. M. S. 2009. Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Sosial Science*, 1(June 2011), 253–260.
- Lingkungan, E., Produksi, P., & Prasanti, N. D. 2023. *Usaha yang berwawasan ekonomi lingkungan pada produksi.*
- Maimunah, S. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen. *IQTISHADEquity Jurnal MANAJEMEN*, 1(2), 57–68. <https://doi.org/10.51804/iej.v1i2.542>
- 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.
- Prihantoro, K. 2023. *Faktor yang Mempengaruhi Keberlanjutan Usaha.* Delegasi. <https://www.delegasi.co/blog/faktor-yang-mempengaruhi-keberlanjutan-usaha>
- Resfani, D. L. 2013. *Analisis Positioning Produk The Waralaba (Studi Kasus: Es The Poci).*
- Serlamita Melida, & Diah Pramestari. 2023. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PT.Pegadaian Cabang Salemba Jakarta Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *IKRA-ITH Teknologi Jurnal Sains Dan Teknologi*, 7(3), 49–56. <https://doi.org/10.37817/ikraith-teknologi.v7i3.3233>
- Syukri, S. H. A. 2014. Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisa GAP Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111.
- Thamrin, E., & Damayanti, S. 2023. Analisis Kepuasan Pelanggan Registrasi Pangan Olahan Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Eruditio: Indonesia Journal of Food and Drug Safety*, 3(2), 136–150. <https://doi.org/10.54384/eruditio.v3i2.143>
- Yudha, E. P., Br Ginting, A. I., & Istiqomah, N. 2024. Analisis kepuasan konsumen terhadap produk chatime dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 12(1), 43. <https://doi.org/10.25273/equilibrium.v12i1.17633>