DAFTAR PUSTAKA

Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. (2023, Juli). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah. *Jurnal Pendidikan Islam*.

Dewi, I., Khotimah, H., Nasution, R., Zulpan, Hariyati, T., & Rusli, A. (2025, Desember). Teori Populasi Dan Pengambilan Sampel.

Dr. Riduan Mas, U. (2021). *Strategi Membangun Citra Perbankan Syariah.*

Evert, F. D., & Ekadjaja, M. (2024, Mey). Strategi *Sales* Dan Marketing Dalam Meningkatkan Pendapatan Dan Customer Relationship Management Dalam Industri Perhotelan. *Jurnal Serina Abdimas, 2*.

Hayes, B. E. (1998). *Measuring Customer Satisfaction.*

Hill, N., Brierley, J., & MacDougall, R. (2003). *Customer Satisfaction Surveys & Measurement.*

Jienardy, C. (2017, Februari). *Gap* Analisis Persepsi Dan Ekspektasi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Produk Esus. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis, 1*.

Jumawan, & Prasetyo, A. I. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Wuling Arista Bekasi.

Majestikaa, A. Q., & Farida, F. (2022). Analisapelaksanaan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayananoleh Staff Ticketingdi *Sales* Officegarudaindonesiasenayan City.

Muhamad Priya Nur Alfatih, T. W. (2024). Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index(CSI). *jurnal Tanri Abeng University*.

Mutmainah, I., Yulia, I. A., Mahfud, A. Z., & F. M. (2022, Maret). *Gap* Analysis Untuk Mengetahui Kinerja Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, 10*.

Pratama, A. A., & Sari, R. E. (2025, MEI). Penerapan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Penilaian Pelayanan Konsumen pada PT. Indako Trading Coy Berbasis Android. *JID (Jurnal Info Digit), 3*, Hal.651-665.

Priadi, A. A. (2020). *Selain itu, gap analysis secara umum juga bermanfaat untuk menilai seberapa besar kesenjangan antara kinerja aktual dengan suatu standar kinerja yang diharapkan, mengetahui peningkatan kinerja yang diperlukan untuk menutup kesenjangan tersebut dan menjadi.* Penerbit PIP Semarang.

Rifqi Jalu Pramudita, R. S. (2025, April). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Infotex, 3*, 283 -296.

Schneider, B., & White, S. S. (2004). *Service Quality.*

Sholehuddin, M. (2024, oktober). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Numbasmart di Kabupaten Pasuruan. *Manajemen informatika komputer*.

Siska F. Andini, M. W. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Csi Dan Analisis Swot Dalam Menentukan Strategi Pemasaran Pada Pt. Osh. *Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*.

Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*