

## DAFTAR PUSTAKA

- Almaida, A., & Saputra, D. H. (2021). Pengaruh Manfaat Utilitarian dan Manfaat Hedonis serta Status Sosial terhadap Keputusan Perpindahan Merek dari Televisi Kabel ke Netflix. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran Digital*, 1(1), 49–59.  
<https://doi.org/10.35912/jbpd.v1i1.280>
- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*, 4(2), 74–81.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2020). Laporan Survei Internet APJII 2019 – 2020. *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 2020*, 1–146.  
<https://apjii.or.id/survei>
- Ayu, I. G., Damayanthi, E., Lely, N. K., & Merkusiwati, A. (2015). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Dosen Akutansi Pada Perguruan Tinggi di Provinsi Bali*. 817–835.
- Ayuningtiyas, K., & Gunawan, H. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Kualitas Informasi. *Journal of Applied Business Administration*, 2(1), 152–165.
- Azizah, F. P. N. dan N. (2021). *Analisis Continuance Intention To Use Layanan Video On Demand Dengan Pendekatan Theory Of Planned Behavior (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Netflix di Kota Surabaya)*. 2(2), 229–248.
- Budhi, I. gede kt. T. P., & Sumiari, N. K. (2017). Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym. *Sisfotenika*, 7(1).  
<https://doi.org/10.30700/jst.v7i1.131>
- Chandra, T., & Novia, D. (2019). Analysis of Service Quality And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Method in “Jakarta” Optical Pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 125–139.
- Deng, W. J., Yeh, M. L., & Sung, M. L. (2013). A customer satisfaction index model for international tourist hotels: Integrating consumption emotions into the American customer satisfaction index. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 133–140. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.05.010>
- Devani, V., Rizko, R. A., Industri, T., Sains, F., Sultan, U. I. N., Kasim, S., Hr, J., No, S., & Baru, S. (2016). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain In Customer Value (PGCV)*. 2(2), 24–29.
- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan , Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. *Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta (SEMNASKEP) 2020*, 73–79.
- Fahmi, I. (2014). *Manajemen Produksi dan Operasi*. 15(1), 1–10.

- Halim, A., & Aksad, H. (2016). *Aplikasi Penerapan Customer Satisfaction Index Pada Pelayanan Kepuasan Masyarakat Di Pengadilan Negeri Kotabaru*. Vol. 5, No, 1173 – 1310.
- Hendri Eka Pratama<sup>1</sup>, H. S. (2021). *Sistem Penilaian Kepuasan Pelanggan Menggunakan Customer Satisfaction Index Pada Penjualan Parfume (Studi Kasus: Parfume Corner BDL)*. 2(4), 29–36.
- Husna, S., & Syukri, A. (2014). *Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja*. 1, 103–111.
- Janna, N. M. (2020). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS. *Artikel : Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar, 18210047*, 1–13.
- Jayani, D. H. (2019). Berapa Pelanggan Streaming Netflix di Indonesia? *Katadata*, 1–8. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/08/13/berapa-pelanggan-streaming-netflix-di-indonesia>
- Malia, Y. N., Zakiyah, & R, G. N. K. M. (2021). *Analisis Minat Konsumen Berlangganan Netflix di Masa Pandemi Perspektif Ekonom Islam*.
- Nasution, L. M. (2017). *Quaternization Kinetics. I. Some Pyridine Derivatives in Tetramethylene Sulfone*. 77(21). <https://doi.org/10.1021/ja01626a006>
- Nempung, T., Setiyaningsih, T., & Syamsiah, N. (2015). *Otomatisasi Metode Penelitian Skala Likert Berbasis Web*. November, 1–8.
- Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal of Mathematics*, 1(1), 43–53. <https://doi.org/10.34312/jjom.v1i1.1742>
- Nugroho, A. K., & Sari, P. K. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *E-Proceeding of Management*, 3(3), 2930–2937.
- Panggabean, D. S. O., Buulolo, E., & Silalahi, N. (2020). Penerapan Data Mining Untuk Memprediksi Pemesanan Bibit Pohon Dengan Regresi Linear Berganda. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 7(1), 56. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v7i1.1947>
- Prof.Dr. Azhar Susanto, Mb. (2017). Sistem informasi akutansi. In *Perpustakaan Nasional :Katalog Dalam Terbitan (KDT)* (Vol. 1, Issue 69).
- Pujihastuti. (2010). Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian. *Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian*, 2(1), 43–56.
- Purbosari, M., Linggi, D., Sharif, O. O., Video, A. P., Pelanggan, I. K., & Kepentingan-kinerja, A. (2020). *Analisis Kepuasan Pengunjung Website Iflix Dengan Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis Analysis of Iflix*

*Website Visitor Satisfaction With Customer Satisfaction Index and Importance*. 7(1), 45–51.

Rinker, T., & Labs, C. (2014). *Likert*. May.

Riyanto, A. H., & Riyanto, B.-. (2016). Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 11(4), 391. <https://doi.org/10.14710/pwk.v11i4.11549>

Sarosa, S. E. S., & Sys, M. I. (n.d.). Sistem Informasi dalam Bisnis. In *Pustaka.Ut.Ac.Id*. <https://www.pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/MSIM4207-M1.pdf>

Setiawan, H. dan R., Bisnis, P. M., Manajemen, P. S., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Samudra Bahari Utama. *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Samudra Bahari Utama*, 5(1).

Sun, K. A., & Kim, D. Y. (2013). Does customer satisfaction increase firm performance? An application of American Customer Satisfaction Index (ACSI). *International Journal of Hospitality Management*, 35, 68–77. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.05.008>

Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan*, 6, 339–344.

Vencataya, L., Pudaruth, S., Juwaheer, R. T., Dirpal, G., & Sumodhee, N. M. Z. (2019). Assessing the Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction in Commercial Banks of Mauritius. *Studies in Business and Economics*, 14(1), 259–270. <https://doi.org/10.2478/sbe-2019-0020>

Wibowo, S. F., Raidah, R. A., & Rahmi. (2019). Analisis Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Service Value terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10(1), 148–166. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/11008/6887>

Wijaya, S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer Satisfaction Index. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(1), 11–17.

Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23. <https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>

Zainuddin Tahuman. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(3), 445–460.

Zuraidah, E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji dengan Metode Servqual (Service Quality). *Prosisko*, Vol.5(No. 2), 137–139. <https://ejurnal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/view/726/756>