

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L.D., Deoiranto, P & Iksari, D. M. 2015. Analisis Persepsi Konsumen menggunakan Metode Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*. Vol 4 No 2: 74 – 81.
- Azwar, S. 2005. *Dasar-Dasar Psikometri*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dany, A. A. 2016. Analisis Faktor Pengusaha Kuliner Menggunakan Jasa Iklan Instagram “Jakul Semarang” Sebagai Endorser. (*Skripsi*). Semarang: Unika Soegijapranata.
- Devani, V & Rizko, R. A. 2016. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*. Vol 2 No 2: 24-29.
- Fajri, J. 2019. Pengaruh Pelatihan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening Pada PT. BPR. BDW. Yogyakarta. (*Skripsi*). Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Diwanggoro, E., Eka. D & Murniati, M. M. 2017. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Kopi dan Kualitas Pelayanan di Kafe Kopi Garasi Candi Winangun Ngaglik Sleman Yogyakarta. *Journal of Culinary Education and Technology*. Vol 6 No 2: 67-78
- Hombing, W. O. B. 2015. Peningkatan Pengetahuan, Sikap, Dan Tindakan Remaja Laki-Laki Di SMK Negeri 4 Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta Tentang Antibiotika Dengan Metode CBIA (Cara Belajar Insan Aktif). (*Skripsi*). Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Indrajaya, D. 2018. Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index pada UKM gallery. *IKRA-ITH Teknologi: Jurnal Sains & Teknologi*. Vol 2 No 3: 1-6.
- Jamaludin. 2017. *Manajemen Mutu Teori dan Aplikasi pada Lembaga Pendidikan*. Jambi. Pusaka Jambi.
- Jufriyanto, M. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Shelter. *Jurnal Manajemen dan Teknik Industri-Produksi*. Vol. 20 No 2: 79 – 90.
- Maulana, A. S. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*. Vol 7 No 2: 66-78
- Matondang, Z. 2009. Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian. *Jurnal Tabularasa PPS Unimed*. Vol 6 No 1: 87-97
- Panjaitan, J. E & Yuliati, A. L. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*. Vol 11 No 2: 265-289
- Putra, F. C. 2019. Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Yang

- Diintegrasikan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Cafe Kopi Manao Cirebon-Jawa Barat). (Skripsi). Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia
- Putro, S. W., Samuel, H & Brahmna. R. K. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol 2 No 1: 1-9
- Rafsanjani, A & Sutopo. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Menciptakan Minat Mereferensikan. *Diponegoro Journal Of Management*. Vol 6. No 1: 1-14.
- Raharjo, K. A. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Customer Satisfaction* Dan *Customer Value* Terhadap *Customer Loyalty* (Studi Pada Stove Syndicate Semarang). (Skripsi). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Raharjo, A. S. D., Sulistyarningsih, S & Puryantoro, P. 2021. Analisis Kepuasan Pelanggan Kafe Waroeng Kopi Kayumas. *Agribios*. Vol 19 No 1: 1-5
- Ramlawati. 2020. *Total Quality Management*. Makassar. Penerbit Nas Media Pustaka
- Rohaeni, H & Marwa, N. 2018. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemia*. Vol 2 No 2: 312-318
- Santika, D. R & Mustaji. 2022. Pengembangan Media Video Motion Graphic Pada Materi Sich Vorstellen Mata Pelajaran Bahasa Jerman Bagi Siswa Kelas X SMA Negeri 3 Bojonegoro. *Jurnal Mahasiswa Teknologi Pendidikan*. Vol 12 No 5: 77-86.
- Setiawan, E & Andayni, S. A. 2016. Analisis Kepuasan Konsumen (Suatu Kasus Pada Kedai Kopi Di Wilayah Majalengka). *Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*. Vol 4 No 2: 138 – 148.
- Subawa, I. G. B & Sulistyawati, E. 2020. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen*. Vol 9 No 2: 718-736
- Suhermi, S., Djaali, N. A., Ama, P. G. B., & Ramun, V. 2019. Metode diagram kartesius untuk melihat tingkat kepuasan pelayanan makanan di rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. Vol 11 No 2: 161-168.
- Syahputra, H., Ramadhanu, A & Bayuputra, R. 2020. Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*. Vol 1 No 4: 334-340.
- Triana, L., Pranitasari, D & Marichs, S. Z. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*. Vol 26 No 1: 105-122.
- Wijaya, P. W., Pratama, P. P. G. P & Wijaya, K. R. 2016. Implementasi Sistem Pengolahan Kuesioner Penggunaan Laboratorium STIKOM Bali. *Prosiding Semnasif*. Vol 1 No 2: 750-96
- Yesenia & Siregar, E. H. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*. Vol 5 No 3: 183-199

- Yusa, D. V., & Ajeng, A. M. A. 2019. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*. Vol 17 No 3: 169-176
- Yola, M dan Budianto, D. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*. Vol 12 No 12: 301-309.
- Zulkarnaen, W., Amin, N. N. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*. Vol 2 No 1: 106-128

