

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdirrahman, A. W., & Sumiati. (2021). *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Untuk Menentukan Strategi Pemasaran Menggunakan Analisis SWOT Di Kafe XYZ*. 02(03), 143–154.
- Agia, L. N., & Nurjannah, H. (2022). Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan Importance Performance Analysis. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 5(2), 1570–1574.
- Ariyanti, Hermawan, & Izzuddin. (2022). Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(1), 85–94. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i1.257>
- Asti, E. G., & Ayuningtyas, E. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Darmawan, D., & Sutrisno, R. I. (2022). Pengaruh Promosi Penjualan, Diversifikasi Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen, Bisnis, Dan Kewirausahaan*, 2(1), 1–12.
- Dewi, & Hasibuan, M. I. (2016). Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Kuliner Rantauprapat. *Journal Ecobisma*, 3(3), 93–103.
- Dewi, L., & Putri, S. H. (2022). Service Quality, Customer Value, and Price To Consumer Satisfaction At Kopi Kenangan Coffee Shop. *International Journal of Social Science*, 1(6), 987–992. <https://doi.org/10.53625/ijss.v1i6.1918>
- Dewi, Restuputri, & Sulaksmi. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis. *Seminar Teknologi Dan Rekayasa (SENTRA)*, 1, 206–222.
- Gardiarini, P., Dianovita, C., & Farida. (2020). *Analisis Kepuasan Siswa Smk Negeri 4 Dan Smk Pancadarma Di Balikpapan Terhadap Layanan Kantin Sekolah Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan*

*Customer Service Index (CSI)*. 66, 363–369.

- Handayani, P. T., Kepramareni, P., & Kusuma, I. G. A. E. T. (2022). The Analysis of the Quality of the Physical Environment , Service and Product on Revisit Intention through Customer Satisfaction at a Coffee Shop in Kintamani- Bali. *International Journal of Business and Management Research*, 7(6), 115–119.
- Hasibuan, E. J., Simanjorang, E. F., & Helvi, B. (2022). *Pengaruh variasi produk, harga, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada rumah makan holat afifah rantauprapat kabupaten labuhanbatu*. 17(2), 202–216.
- Hermawan. (2011). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek Dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin Pt. Sido Muncul. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 4(2), 9–17. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v4i2.2415>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Irfan, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82. <https://doi.org/10.32507/ajei.v9i2.451>
- Janti, S. (2014). Analisis Validitas Dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan SI/TI Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning Pada Industri Garmen. *Snast, November*, 6.
- Jazuli. (2023). Efek Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kesetiaan Pelanggan, Melalui Kepuasan Konsumen Pada King Burger Di Kota Batam. *Journal Ensiklopedia*, 5(3), 304–312. <https://jurnal.ensiklopediaku.org/ojs-2.4.8-3/index.php/ensiklopedia/article/view/501>
- Jufriyanto, M. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Shelter. *Matrik*, 20(2), 79. <https://doi.org/10.30587/matrik.v20i2.1131>
- Kotler, & Amstrong. (2002). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (01 ed.). Erlangga.
- Kusumadiningrum, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Kantin Itn Malang Kampus 1 Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*,

- 3(2), 177–182. <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/valtech/article/view/2773>
- Margareta, A., Hardyani, A., Hendrawan, F., & Semiharja, S. (2020). Atribut – Atribut Kedai Teh Yang Berkaitan Dengan Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Merek. *Jurnal JDM*, 3(1), 28–39.
- Maskur, Qomariah, & Nursaidah. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang). *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia*, VI(2), 212–221. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/361>
- Mulyawan, & Rinawati. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 10(2), 119–131.
- Nitjano, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kantin Kampus ITN 2 Malang). *Jurnal Valtech*, 3(2), 226–229.
- Oktaviasari, N., & Rachma, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Riset Manajemen*, 8(5), 1–10. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/2233>
- Pangastuti, H., & Permana, L. (2021). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kantin Institut Teknologi Sumatera Menggunakan Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknologi Pangan Dan Kesehatan (The Journal of Food Technology and Health)*, 1(1), 8–15. <https://doi.org/10.36441/jtepakes.v1i1.165>
- Pranata, M. N., Hartiati, A., & Sadyasmara, C. A. B. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Voltvet Eatery and Coffee menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 7(4), 594. <https://doi.org/10.24843/jrma.2019.v07.i04.p11>
- Prasetyo, Y. T., Tanto, H., Mariyanto, M., Hanjaya, C., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Redi, A. A. N. P. (2021). Factors affecting customer satisfaction and loyalty in online food delivery service during the COVID-19 pandemic: Its relation with open innovation. *Journal of Open Innovation:*

- Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 1–17.  
<https://doi.org/10.3390/joitmc7010076>
- Purnama, N. I., & Rialdy, N. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Personal Selling Terhadap Kepuasan Pelanggan Alat-Alat Bangunan Pada PT. Rodes Chemindo Medan. *Proceeding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 982–992.
- Putri, S. T. O., & Sulaeman, E. (2022). Pengaruh Digital Marketing dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Coffe Shop pada Kedai Kopi Anaqi Di Kabupaten Subang. *J-MAS*, 7(2), 906–911.  
<https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.564>
- Retnowati, E., Dermawan, D., Mardikaningsih, R., & Sinambela, E. A. (2021). Pengaruh pencapaian kepuasan konsumen rumah makan berdasarkan kesan kualitas produksi dan harga. *Jesya (Jurnal ...)*, 4(2), 1381–1389.  
<https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/589>
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Santoso, Mulyarto, & Maharani. (2011). Persepsi konsumen terhadap kualitas bakpao telo dengan metode importance performance analysis. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*, 12(1), 23–30.
- Setiawan, Qomariah, & Hermawan. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 261–270. <https://doi.org/10.37481/sjr.v3i3.221>
- Setyawati, Rifai, & Sasmito. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas , Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(2), 54. <http://e-jurnal.unisda.ac.id/index.php/MADANI/article/view/1052>
- Siahaan, D. S. N., & Agustini, F. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index ( CSI ) ( Studi Kasus Pada BNI UNIMED ). *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 2(1), 13–19.
- Siregar, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffee Medan.

- Jurnal Diversita*, 7(1), 114–120. <https://doi.org/10.31289/diversita.v7i1.5190>
- Sulistiyawati, A. A. D., & Sadikin, M. (2021). Penerapan Algoritma K-Medoids Untuk Menentukan Segmentasi Pelanggan. *Sistemasi*, 10(3), 516. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v10i3.1332>
- Suwandi, E., Imansyah, F. H., & Dasril, H. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert pada Layanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome. *Jurnal Teknik Elektro*, 11.
- Tarigan, E. D. S., Wijaya, M., & Marbun, P. (2020). The Influence of Lifestyle, Physical Environment, and Menu Variety on Customer Loyalty through Customer Satisfaction in the Coffee Shop. *International Journal of Research and Review*, 7(March), 3.
- Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 67. <https://doi.org/10.33603/jibm.v5i1.4929>
- Tombeng, B., Roring, F., & Farlane S. Rumokoy. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 891–900.
- Trinoto, A. A., & Zamakhsari, A. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Pelayanan Pelanggan dengan Metode CSI dan ServQual. *STRING (Satuan Tulisan Riset Dan Inovasi Teknologi)*, 5(3), 342. <https://doi.org/10.30998/string.v5i3.9178>
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan*, 0(0), 339–344. <http://ejurnal.itats.ac.id/sntekpan/article/view/366>
- Widagdo, N. O., Nuraini, C., & Mamoen, M. I. (2022). Tingkat Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Di Kota Tasikmalaya. *Agribusiness System Scientific Journal*, 2(1), 1–10.

- Winarno, S., Mananeke, L., & Ogi, W. . I. (2018). Analisis Pelayanan Konsumen Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Maxx Coffee Cabang Hotel Aryaduta Manado. *Jurnal Emba*, 6(3), 1248–1257.
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknoif*, 8(2), 78. <https://doi.org/10.21063/jtif.2020.v8.2.72-82>
- Zuraidah, E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji dengan Metode Servqual (Service Quality). *Prosisko*, Vol.5(No. 2), 137–139. <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/view/726/756>