

## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, A. N., Azzahra, T. S., Susanti, W., & Wikansari, R. (2023). Analisis Daya Saing Ekspor Kopi Indonesia Pada Pasar Internasional Analysis of the Competitiveness of Indonesian Coffee Exports in the International Market. *AGRO RADIX: Jurnal Ilmu Pertanian*, 7(1), 128–135.
- Ariansyah, K. (2013). Kualitas Pelayanan Internal Direktorat Jenderal Sumber Daya Dan Perangkat Pos Dan Informatika. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 11(3), 209-222.
- Aritonang R, L. R., 2005. Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Berry, L. L., Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. C. S. Q. (1990). Five imperatives for improving service quality. *MIT Sloan Management Review*, 31(4), 29.
- Deaniera, A. N., Rasmikayati, E., Saefudin, B. R., Supyandi, D., & Sukayat, Y. (2020). Studi Komparatif Proses Bisnis Usaha Jigana Coffee Shop Dan Kedai Kopi Inspirasi Cibinong, Kabupaten Bogor. *Agroland: Jurnal Ilmu-ilmu Pertanian*, 27(2), 172-182.
- Djaja, S., Widyastuti, R., Tobing, K., Lasut, D., Irianto, J., Upaya Kesehatan Masyarakat, P., & Humaniora dan Manajemen Kesehatan, P. (2010). Gambaran Kecelakaan Lalu Lintas di Indonesia Tahun 2010-2014. Dalam *Description of Traffic Accident in Indonesia*.
- Ermawati, E., Utami, R. P., & Pakawaru, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Nasi Kuning Puput Di Kayumalue. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(2), 36-56.
- Firatmadi, A. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus PT. Pelita Air Service) Agung. *Journal of Business Studies*, 2(2), 2443–3837.
- Fawwaz, F., Purwanti, S., & Althalets, F. (2023). STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN KOPI JANJI JIWA SAMARINDA MELALUI MEDIA INSTAGRAM UNTUK MENINGKATKAN MINAT BELI KONSUMEN. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi*, 4(3), 1407-1421.

- Hasan, M. I., Khadafi, M.S., & Lolita. (2002). Pokok – pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya (Cetakan 1). Ghalia Indonesia.
- Heizer, J., Render, B. & Munson, C., 2016. Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management. 12th ed penyunt. s.l.:Pearson Education.
- Heryanti, A. H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Dana terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Melakukan Transaksi Secara Online sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment). *Journal on Education*, 5(3), 8080-8096.
- Haryani, N. S., Budiraharjo, K., & Handayani, M. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Permintaan Kopi Bubuk di UMKM Kopi Kapal Lampung. *Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah*, 20(1), 65–78. <https://doi.org/10.36762/jurnaljateng.v20i1.946>
- Istiqamah, N., Suherman, D., & Zain, B. (2019). Tingkat kepuasan aspek sosial ekonomi dan lingkungan perusahaan peternakan ayam broiler di Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma. *Naturalis: Jurnal Penelitian Pengelolaan Sumber Daya Alam dan Lingkungan*, 8(1), 35-48.
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 17(1), 25-31.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. J. (2008). *Organizational behavior* (9th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga. Laksana. Terjemahan Fajar.
- Munawaroh, S., & Wulandari, S. Y. (2023). *Analisis Strategi Penanganan Keluhan dan Kepuasan Konsumen pada Toko Lantikya Store Jombang*. 31(1), 82–87.
- Mu'tashim, M. I., & Slamet, A. S. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Coffee Shop di Kota Bogor). *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 10(2), 118–132. <https://doi.org/10.29244/jmo.v10i2.30131>
- Nurlela, I., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2021). The effect of awareness, morality, tax culture, and distributive justice on the taxpayer compliance. *Accruals (Accounting Research Journal of Sutaatmadja)*, 5(01), 112-129.

- Ornella, D., & Hariyanto, J. (2020). Analisis kepuasan pelanggan dengan metode servqual dan kartersius pada rumah makan mak dower Rawamangun. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1, 2004*, 6–25. <http://repository.stei.ac.id/3318/>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). Guidelines for Conducting Service Quality Research. *Marketing Research*, 2(4).
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 420.
- Purnomo, M. T. & Herijanto, W., 2021. Evaluasi Kinerja Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng Rute Semarang–Kendal. *Jurnal Teknik ITS*, Volume 10(2).
- Rafli, N. Q., Widyaningrum, D., & Jufriyanto, M. (2021). Usulan Perbaikan Pelayanan Di Kedai Kopi Sang Esoen Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment. *JUSTI (Jurnal Sistem dan Teknik Industri)*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.30587/justicb.v2i1.3178>
- Ranitaswari, P. A., Mulyani, S., & Bayu Sadyasmara, C. A. (2018). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK KOPI DAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus Di Geo Coffee). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 6(2), 147. <https://doi.org/10.24843/jrma.2018.v06.i02.p06>
- Riu, J. B. G., Udayana, I. B. N., & Hutami, L. T. H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Inovasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan “Scarlett Whitening”. *Transformasi Manageria: Journal of Islamic Education Management*, 3(1), 240-256.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (15th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Safira, A. P., Desya, A., Zanedfi, C., Rajagukguk, P. V., Shakira, M., Maulida, I., & Zuraidah, E. (2023). Analisa Kepuasan dan Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Pemesanan Makanan Menggunakan Metode Servqual. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 4(6), 320–329. <https://doi.org/10.47065/tin.v4i6.4612>
- Sebayang, S. K., & Situmorang, S. H. (2019). Pengaruh nilai pelanggan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada kedai kopi

- online di Kota Medan. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 2(2), 220-235.
- Setyo, F. A. D., & Andesta, D. (2023). Analysis of Service Quality Using Service Quality and IPA Methods at XYZ Cafes. *Jurnal Sains dan Teknologi Industri*, 20(2), 595. <https://doi.org/10.24014/sitekin.v20i2.21751>
- Slamet, A. S. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada coffee shop di Kota Bogor). *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 10(2), 118-132.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk mengenali Konsumen)*. PT BukuSeru. Jakarta
- Susanti, T., & IDRIS, I. (2012). Analisis pengaruh kualitas produk, harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian (Studi pada waroeng spesial sambal cabang Tembalang, Semarang) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Taqwim, M. T. A., Zainuddin, A., Supriono, A., & Ibanah, I. (2023). Preferensi dan Kepuasan Konsumen terhadap Atribut Produk Minuman Kopi di Coffeeshop Starbucks Kabupaten Jember. *Benchmark*, 4(1), 31-49.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2004. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia.
- Tsalatsa, M. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Diskusi Kopi Kafe Gresik. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(3), 1464–1471. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/42041>
- Wibawa, R. P., & Tiarawati, D. A. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN PADA PT. SEDERHANA ABADAN MITRA. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, 3(2).
- Wijaya, L., & Rizka, L. A. (2021). Studi Brand Positioning Toko Kopi Kekinian di Indonesia. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 78-85.
- Wijaya, R. A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di Kafe One Eighteenth, Siwalankerto–Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1), 11.

Wilujeng, F.R., & Rembulan, G.D. (2019). PERANCANGAN MODEL KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD). Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya, 5(2), 43-50.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Simon and Schuster.

Zultner, Ronald E., and Zultner, Adele. (1992). Quality function deployment: A step-by-step guide to customer-oriented product design. John Wiley & Sons.