

DAFTAR PUSTAKA

- Alifah, U. N., Prahutama, A., & Rusgiyono, A. (2020). Metode Servqual, Kuadran IPA, Dan Indeks PGVC Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X. *Jurnal Statistika Universitas Muhammadiyah Semarang*, 8(2), 144-151.
- Anggraeni, D., & Rahman, F. (2021). Pengaruh Layanan Personal dan Empatik terhadap Loyalitas Pelanggan pada Industri Makanan dan Minuman. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 9(3), 211–220.
- Budi, H. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Daryanto, & Setyobudi, A. (2014). *Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Dewi, N. K., & Hidayat, R. (2020). Pengaruh Interaksi Personal dan Empati Staf terhadap Persepsi Kualitas Layanan dan Loyalitas Konsumen di Sektor Ritel Makanan dan Minuman. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 9(1), 33–42.
- Hermawan, A. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Howin, R. C., & Prasetya, A. W. (2020). Analisis Kualitas Layanan PT. Bank X menggunakan Metode SERVQUAL, IPA, dan PGCV. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 101–110.
- Irawan, H. (2021). *Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ismanto, B. (2020). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kamar Dagang dan Industri Daerah Istimewa Yogyakarta (Kadin DIY). (2023). *Penguatan Ekonomi Lokal: Visi dan Inisiatif Kadin DIY dalam Mendukung Pelaku UMKM*. Kadin DIY.
- Komunitas Kopi Nusantara. (2022). *Profil Ringkas Komunitas Kopi Nusantara 2016/22* (Diperbarui Maret 2023). Komunitas Kopi Nusantara.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (Pearson Education (15th Ed). Pearson Education.
- Lestari, S., & Wulandari, D. (2021). Faktor Keamanan dan Transparansi dalam Kepuasan Pelanggan pada Sektor Jasa Makanan dan Minuman. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Pemasaran*, 12(2), 101–110.
- Maghfirani, A., & Sulistyawati, N. (2021). Analisis Kualitas Layanan menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan PGCV pada Starbucks Coffee Galaxy Mall. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi*

Bisnis, 4(3), 45–54.

- Mamangkey, M. F., Lopian, S. L. H. V. J., & Tumbuan, W. A. S. (2021). Analisa Kualitas Layanan menggunakan SERVQUAL, IPA, dan PGCV pada PT. Pegadaian Cabang Megamas Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(3), 1129–1140.
- Maulana, R., & Sulistyawati, N. (2021). Evaluasi Kualitas Layanan pada Burger Garage Pandaan dengan metode SERVQUAL, IPA, dan PGCV. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 88–96.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prasetyo, B. Y., & Oktaviani, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kedai Kopi di Jakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 11(1), 72–82.
- Pratama, R., Wijaya, S., & Hidayat, T. (2019). Pengaruh Suasana Fisik dan Kenyamanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Kafe. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 120–128.
- Putra, A., & Wibowo, R. (2022). Pengaruh Kemudahan Metode Pembayaran Digital terhadap Persepsi Keamanan dan Kenyamanan Pelanggan di Kafe. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Pelayanan*, 10(1), 55–63.
- Rahmawati, D., Wulandari, A., & Santoso, P. (2023). Peran Keberlanjutan dalam Loyalitas Pelanggan: Studi pada Konsumen di Kota Besar Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keberlanjutan*, 7(1), 45–58.
- Rahmayanty, M. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Prestasi Pustaka.
- Riyanto, S. (2018). *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Riyanto, S., & Tunjungsari, H. K. (2020). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi dalam Dunia Bisnis Modern*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rizqiyah, N., Dwiatmanto, & Sari, A. R. (2021). Evaluasi Kepuasan Konsumen di Coffee Shop menggunakan Metode IPA dan PGCV. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(9), 1–15.
- Rohaeni, N., Kurniawati, N. D., & Sutisna, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan

- dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 19(1), 1–16.
- Sangadji, E. M. (2013). *Perilaku konsumen: Pendekatan Praktis disertai Kumpulan Riset*. Yogyakarta: Andi.
- Santoso, B., & Sari, P. (2020). Pengaruh Komitmen terhadap Keberlanjutan Lingkungan pada Citra Merek dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Lingkungan*, 8(1), 45–53.
- Saputri, E. A., Apriyani, Y., & Sudrajat, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 12(2), 112–120.
- Sesaria, V. N. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2010). *Teknik Sampling untuk Survei dan Eksperimen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. (2018). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto, A., & Handayani, N. D. (2021). Komunikasi dan Penggunaan Teknologi dalam Proses Transaksi: Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Dan Teknologi*, 5(2), 134–145.
- Susanti, R., & Wulandari, D. (2023). Pemanfaatan Big Data dan Analisis Perilaku Konsumen dalam Personalisasi Layanan. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Pemasaran*, 11(1), 78–86.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd Ed). Yogyakarta: Andi.
- Wu, H. Y., Liu, W. C., Hsiao, H. C., & Lu, J. J. (2023). Using Importance–Performance Analysis to Evaluate Administrative Service Quality in Higher Education: A Case Study in Taiwan. *International Journal of Educational Development*, 96, 102722.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D., & Ajay, P. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th Ed). New York: McGraw-Hill Education.