

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan dengan indeks kepuasan, metode importance performance analysis dan model kano*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung
- Tjiptono, F., & Diana, A. 2019. *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi*, Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI)
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2019. *Service, Quality & Customer Satisfaction Edisi 5*. Taman Kopo Indah Bandung: Andi

Jurnal:

- Aprianto, T. W. (2016). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA MODEL GRONROOS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Kantor Pos Kota Cimahi)*. VIII(2), 35–49.
- As'ad, M. H., & Mulyo Aji, J. M. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen Kedai Kopi Modern Di Bondowoso. *JSEP (Journal of Social and Agricultural Economics)*, 13(2), 182. <https://doi.org/10.19184/jsep.v13i2.16441>
- Annur, C. M. 2022. *Produksi Kopi di Indonesia Naik Jadi 774,60 Ribu Ton Pada 2021*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/09/produksi-kopi-indonesia-naik-jadi-77460-ribu-ton-pada-2021>
- Ardiansyah, Imam. 2018. “Pengaruh Kualitas Website Traveloka Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Webqual” *J. National Conference of Creative Industry*.
- F. Pambudi and E. Martini. 2017. “Analisis Service Recovery Layanan Indihome Triple Play Kota Bandung Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA),” *Jurnal Manajemen dan Bisnis Swriwijaya*
- Furqon, M. A., Wulandari, S., & Aurachman, R. (2021). *Perbaikan Kualitas Layanan LinkAja Menggunakan Metode Importance Performance Competitor Analysis (IPCA)*. 8(5), 8605–8613.
- Huryyanti, A., & Sastika, W. (2022). *ANALISIS SERVICE QUALITY MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA ATMOSPHERE BEAUTY KOTA BUKITTINGGI TAHUN 2022 SERVICE QUALITY ANALYSIS USING IMPORTANCE METHOD PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) ON ATMOSPHERE BEAUTY CITY*

- BUKITTINGGI IN 2022 Universitas Telkom , Bandung. 2022*
- Kementerian Pertanian. 2018. *2021, Konsumsi Kopi di Indonesia Diprediksi mencapai 370 Ribu Ton.* <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/07/31/2021-konsumsi-kopi-indonesia-diprediksi-mencapai-370-ribu-ton>
- Komala, Risma Dwi; Nellyaningsih. *TINJAUAN IMPLEMENTASI PERSONAL SELLING PADA PT. ASTRA INTERNASIONAL DAIHATSU ASTRA BIZ CENTER BANDUNG PADA TAHUN 2017.* Jurnal Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom, Bandung, 2017.
- Lulu anggraini Dian, P. Deoranto, dhita ikasari Morita, “*Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index*” *J. Ind.*, vol. 4, no. 2, pp. 74–81, 2015
- Mahmudan, Ali. 2022. *Berapa Konsumsi Kopi Indonesia pada 2020/2021.* <https://dataindonesia.id/sektor-riil/detail/berapa-konsumsi-kopi-indonesia-pada-20202021>
- M. Yola and D. Budianto. 2013. “*Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA),*” *J. Optimasi Sist. Ind.*, vol. 12, no. 1, p. 301, 2016, doi: 10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013.
- Nabila, A., & Widianingsih, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi Tahun 2022.*
- Putra, Faisal Cahya. 2019. “*Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality yang Diintegrasikan Dengan Metode Importance Performance Analysis*”. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta
- Syahputra, K. D., Praptono, B., & Dellarosawati, M. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Gap Analysis Dan Metode Importance Performance Analysis (ipa) Pada Barbershop The Tjoekoer. *EProceedings of Engineering*, 7(2), 5204–5210.
- Syukri, S. H. A. (2014). PENERAPAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN ANALISIS GAP PADA KUALITA PELAYANAN TRANS JOGJA. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111.
- Winarno, H., & Absor, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 146–160. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.15>
- Winanda, A. P., & Sriyanto, S. (2016). “*Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat SAJI Dengan Metode SERVQUAL dan IPA (Studi Kasus Restoran Olive Fried Chicken)*”. *Industrial*

Engineering Online Journal, 5(4), 1–6.