

DAFTAR PUSTAKA

- Ahadi, G. D., & Zain, N. N. L. E. (2023). Pemeriksaan Uji Kenormalan dengan Kolmogorov-Smirnov, Anderson-Darling dan Shapiro-Wilk. *EIGEN MATHEMATICS JOURNAL*, 11–19. <https://doi.org/10.29303/emj.v6i1.131>
- Alamsyah, B. W., Suprihatin, E., & Hidayah, A. (2024). *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality (Servqual), Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Café Seling Banyuwangi*.
- Alwi, I. (2015). Kriteria empirik dalam menentukan ukuran sampel pada pengujian hipotesis statistika dan analisis butir. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 2(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30998/formatif.v2i2.95>
- Amalina, F. N. (2020). Integrasi Libqual Dan Kano Ke Dalam Quality Function Deployment (QFD) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan ITS. (*Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember*).
- An Nabil, N. R., Wulandari, I., Yamtinah, S., Ariani, S. R. D., & Ulfa, M. (2022). Analisis Indeks Aiken untuk Mengetahui Validitas Isi Instrumen Asesmen Kompetensi Minimum Berbasis Konteks Sains Kimia. *PAEDAGOGIA*, 25(2), 184. <https://doi.org/10.20961/paedagogia.v25i2.64566>
- Aprilianto, A., Puspasari, M. A., & Suzianti, A. (2024). *Service blueprint design at automotive dealers with integration of Servqual method and Kano Model*. <https://doi.org/10.1063/5.0221653>
- Ayu, S. , & Rosli, M. S. B. (2020). Uji Reliabilitas Instrumen Penggunaan SPADA (Sistem Pembelajaran dalam Jaringan). *Biomatika: Jurnal ilmiah fakultas keguruan dan ilmu pendidikan*, 6(1), 145–155. <https://doi.org/https://doi.org/10.35569/biormatika.v6i1.706>
- Berger, C. , Blauth, R. , & Boger, D. (1993). Kano's methods for understanding customer-defined quality. *Center for Quality Management Journal*, 2(4), 3–36.

- Chang, D.-S., & Yang, S.-L. (2010). Combining Kano model and service blueprint for adult day care service — A case study in Taiwan. *2010 7th International Conference on Service Systems and Service Management*, 1–5. <https://doi.org/10.1109/ICSSSM.2010.5530089>
- Dalimunthe, E. A., Irmayani, D., Nirmala, M., Hasibuan, S., & Korespondensi, E. P. (2023). Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality untuk Mengukur Kinerja Pelayanan di Café Hitam Putih. *Jurnal Ilmu Komputer dan Sistem Informasi (JIKOMSI)*, 6.
- Dhisasmito, P. P., & Kumar, S. (2020). Understanding customer loyalty in the coffee shop industry (A survey in Jakarta, Indonesia). *British Food Journal*, 122(7), 2253–2271. <https://doi.org/10.1108/BFJ-10-2019-0763>
- Faiz, F. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN UCOK KOPI. Dalam *Journal of Multidisciplinary Research and Innovation (JMRI)* (Vol. 1). <https://jurnal-lrpsu.or.id/index.php/JMRI/index>
- Ferdinand Romelus Anigomang, & Elia Maruli. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Januari, 2023(1), 698–709. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7639297>
- FIRMANSYAH, M. Z. R., & MUKTI, Y. Y. (2022). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual) di Kora Coffee Bandung*.
- Gantur, A., Mushollaeni, W., & Tantal, L. (2024). Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Servqual di Restoran Geprek Kak Rose Malang. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 4(5), 2208–2227. <https://doi.org/10.54373/ifijeb.v4i5.1937>
- Go, M., & Kim, I. (2018). In-flight NCCI management by combining the Kano model with the service blueprint: A comparison of frequent and infrequent flyers. *Tourism Management*, 69, 471–486. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.06.034>

- Hayudityas, B., & Sanoto, H. (2021). Hubungan Antara Supervisi Akademik Dengan Kompetensi Profesional Guru Sekolah Dasar. *Jurnal Studi Guru dan Pembelajaran*, 4(1). <https://doi.org/10.30605/jsgp.4.1.2021.527>
- Hidayat, A. M., Wibowo, I. A., & Sisilia, K. (2023). MENGOPTIMALKAN EFISIENSI OPERASIONAL DAN KEPUASAN PELANGGAN: PERANCANGAN SERVICE BLUEPRINT PADA STARTUP DIGITAL PRINTING. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (Performa)*, 20(2), 223–231. <https://doi.org/https://doi.org/10.29313/performa.v20i2.3290>
- Joseph F. Hair, William C. Black, Barry J. Babin, & Rolph E. Anderson. (2018). *Multivariate Data Analysis* (8 ed.). Cengage Learning.
- Kadek, I., Bayu, K., Made, I., & Semara, T. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Barista terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Analysis of Barista Service Quality on Consumer Satisfaction Levels. *Jurnal Pariwisata dan Bisnis*, 03(1), 104–117. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i1>
- Kostopoulos, G., Gounaris, S., & Boukis, A. (2012). Service blueprinting effectiveness: Drivers of success. *Managing Service Quality*, 22(6), 580–591. <https://doi.org/10.1108/09604521211287552>
- Lovelock, C. H. ., & Wirtz, Jochen. (2011). *Services marketing : people, technology, strategy*. Prentice Hall.
- Mamun, S., & Ningsih, T. H. (2021). Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6(02), 223–233. <https://doi.org/10.37366/jespb.v6i02.249>
- Manengal, B., Kalangi, J. A. F., Jurusan, A. Y. P., Administrasi, I., & Bisnis, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. Dalam *Productivity* (Vol. 2, Nomor 1).

- Mardiana, I., Rubiyanti, R. N., Bisnis, A., Komunikasi, F., Bisnis, D., & Telkom, U. (2017). IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI PADA INDIHOME WITEL BANDUNG). *Bisnis & Entrepreneurship*, 11(1), 47–58.
- Munawaroh, N. A., & Widuri, T. (2022). Understanding Customer Loyalty Through Customer Satisfaction (The Case of Coffee Shop Industry in Kediri City). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(1), 2022–2698. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.2104>
- 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.
- Permata, D. P., Almasdi, Hariman Syaleh, Dian Rahmawaty, & Dilla Roninda. (2023). Analisis Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Dalam Menentukan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Andika Wedding Organizer. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 9(3), 983–995. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i3.1222>
- Pradana, E. P. , Nugraha, J. T. , M. A. , & Widyantoro, S. (2024). *Analisis Service Quality dengan Metode Csi Dan Ipa Terhadap Kepuasan Peserta*.
- Renaldi, R., & Mulyati, D. S. (2022). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran Menggunakan Metode Servqual dan Kano. *Jurnal Riset Teknik Industri*, 109–116. <https://doi.org/10.29313/jrti.v2i2.1245>
- Shostack, G. L. (1984). Service design in the operating environment. *American Marketing Association*.
- Simatupang, R. Y., & Kurniawan, W. J. (2022). Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Pada Restoran Serbaraso. *Journal of Scientech Research and Development*, 4(1). <https://idm.or.id/JSCR/index.php/JSCR>
- Stevens, P., Teeters, K., Jones, T., Boatman, J. E., Kasavana, M. L., Knutson, B., Patton, M., Clark, D., & McKeary, K. W. (1995). *The Future of Indoor Air*

Quality: Legal and Economic Implications PC-Based Registers: The Next Generation of Point-of-Sale Technology DINESERV: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants Influencing Associations' Site-Selection Process.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.

Surya, I., Agung, A. A. P., Wiranatha, S., Gede, W., & Yoga, S. (2020). *Analisis Kualitas Layanan kepada Konsumen di Nocturnal Coffee Bali dengan menggunakan Metode Model Kano Analysis of Service Quality to Nocturnal Coffee Bali Consumers Using the Kano Model Method.*

Susanto, B. P., & Wurjaningrum, F. (2019). Service Blueprint and Quality Function Deployment in Designing Service Quality Improvement in Hospital. Dalam *International Journal of Innovation, Creativity and Change*. www.ijicc.net (Vol. 9, Nomor 8). www.ijicc.net

Tan, K. C., & Pawitra, T. A. (2001). *Integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for service excellence development*. <http://www.emerald-library.com/ft>

Uddin, M. B. (2019). Customer loyalty in the fast food restaurants of Bangladesh. *British Food Journal*, 121(11), 2791–2808. <https://doi.org/10.1108/BFJ-02-2019-0140>

Ulrich, K. T., & Eppinger, S. D. (2016). *Product design and development*. McGraw-Hill.

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

Zuraidah, E. (2018). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RESTORAN CEPAT SAJI DENGAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY)*. 5(2).