

- Agustina, M., Sahfitri, V., & Astuti, T. (2022). Analysis of *Online* Transportation User Satisfaction Using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Important Performance Analysis (IPA) Methods In Palembang City. *Journal of Information Systems and Informatics*, 4(4). <http://journal-isi.org/index.php/isi>
- Ariska, O. D., Kusyanti, A., & Bachtiar, F. A. (2018). *Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA (Importance Performance Analysis)*. 2(8), 2595–2603. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Aryani, E., Zanaria, Y., & Kurniawan, A. (2022). ANALISIS PERKEMBANGAN COFFEE SHOP SEBAGAI SALAH SATU PERANAN UMKM DI KOTA METRO (Study Kasus Pada Coffeee Shop Janji Jiwa Dan Coffeee Et Bien). *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 3(2).
- Azzochrah, N. A., Muslihin, M.A., & Salsabila A. S. (2022). Tanjungpura International Journal on Dynamics Economic, Social Sciences and Agribusiness: IPA (Importance Performance Analysis) and CSI (Customer Satisfaction Index) Methods in Measuring the Quality of Bank Services: Empirical Evidence from Bank Muamalat Manado Branch Office. *Tanjungpura International Journal on Dynamics Economics, Social Sciences and Agribusiness 1 TIJDESSA*, 3(1), 1–24. <https://doi.org/10.26418/tijdessav1i1.41451>
- Chandra, T., & Novia, D. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Optik “Jakarta” Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 125–139. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/index>
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Cetakan 1). Penerbit Pustaka Ilmu. <https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Pertama, Vol. 1). Unitomo Press.
- Ishak, R. P., Utami, N. R., & Kurniawan, T. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Hotel Salak The Heritage Bogor. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 3(3). <http://jkpbp.ppj.unp.ac.id/>
- Kusumawardani, B. H., & Achsa, A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Mie Gacoan Magelang. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 3(1). <https://transpublika.co.id/ojs/index.php/Transekonomika>
- Lubis, S. N., Fauzia, L., & Utami, D. (2020). CSI (Customer Satisfaction Index) and IPA (Importance Performance Analysis) of Mandheling Coffeee in Medan. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 454(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/454/1/012007>
- Maryati, & Khoiri M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Toko *Online* Time Universe Studio. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 542–550.
- Musfialdy, M., & Lusviriga, R. (2021). The Construction of the Meaning of Cafe for Millennials (Phenomenology in the Construction of the Meaning of Hanging Out for Millennials-Caffee User around Campus). *Indonesian Journal of Economics, Social, and Humanities*, 3(1), 13–20. <https://doi.org/10.31258/ijesh.3.1.13-20>
- Ormanovic, S., Ćirić, A., Talović, M., & Alić, H. (2017). Importance-Performance Analysis: Different Approaches. *Acta Kinesiologica*, 11, 58–66. <https://www.researchgate.net/publication/322790903>



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JOKO COFFEE AND EATERY BLITAR DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

Purbobinuko, Z. R., & Wurianing, R. (2020). Analisis Kepuasan dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan. *Health Information Management Journal* ISSN, 8(2), 2655–9129.

- Purwanto, I., & Sugiarto, D. (2022). Importance Performance Analysis dalam Pengukuran Kepuasan Pasien pada Puskesmas melalui KepPA. *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, 13(2), 152. <https://doi.org/10.36448/jsit.v13i2.2541>
- Rachman, A., Mandiri, D. P., Astuti, W., & Arkoyah, S. (2022). TANTANGAN PERKEMBANGAN PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 5(2).
- Ratnasari, L., Umar, F., & Gusdini, N. (2023). Implementasi Importance Performance Analysis Sebagai Evaluasi Kualitas Pembelajaran On Line. *Jurnal Karya Ilmiah Multidisiplin*, 30(15–16), 1616–1629. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1393330>
- Reza Amri, H., & Taufiq Subagio, R. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*, 3(2). <https://kuesioner.cic.ac.id>.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *JIMT*, 3(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>
- Seftyliya, C., & Cholil, W. (2022). Application of the Customers Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods to Measure Reader Satisfaction with the Quality of Website Services Indodaily.co. *Budapest International Research and Critics Institute Jpurnal*, 5(3). <https://doi.org/10.33258/birci.v5i3.6476>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Cetakan ke-19). ALFABETA, CV.
- Sumarsid, & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>
- Tsaniya, R., & Telagawathi, S. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Minat Beli Konsumen di Kedai Kopi Nau Kecamatan Seririt. *Jurnal Manajuemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(1).
- Widiasworo, E. (2019). *Menyusun Penelitian Kuantitatif untuk Skripsi dan Tesis* (Vol. 1). Araska Publisher.
- Winata, D. Z. (2019). *STARBUCKS THE SQUARE SURABAYA* (Vol. 7, Issue 2). www.topbrand-award.com
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>