UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Coffee Shop Antologi Collaboractive Space Terhadap Tren Work From
Cafe (WFC)**
Ghina Septrinesyah, Dr. Ir. Didik Purwadi, M. Ec.; Dr. Ir. Guntarti Tatik Mulyati, M. T.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR PUSTAKA

Aditya, N. R, & Wibisono, Y. Y., 2024. Integration of SERVQUAL and Importance Performance Analysis in Improving Service Quality of more Coffee and Space. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 8(3): 752-763.

Algifari, 2016. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE.

Amin, N.F., Garancang, S. & Abunawas, K., 2023, Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1): 15–31.

Anggraini, F.D.P., Aprianti, A., Setyawati, V.A. V & Hartanto, A.A., 2022. Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4): 6491–6504.

Balqis, H.O., Pratama, R.G., Khusna & Noviyanti, I., 2025. Pengaruh Strategi Diferensiasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen pada Kedai Kopi Kinikawa di Pangkal Pinang. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, 5(1): 297–316.

Creswell, J.W., 2014. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches*, *4th edn*. California: SAGE Publications, Inc.

Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta., 2024. *Statistik Kepariwisataan Daerah Istimewa Yogyakarta 2023*. Yogyakarta.

Gaspersz, V., 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia.

Haumetan, Ef.R., Nababan, D. & Seran, K.J.T., 2022. Implementation of the Importance Performance Analysis Method in Measuring the Level of Community Satisfaction with Service Performance. *Journal of Artificial Intelligence and Engineering Applications*, 2(1): 8–3.

Hendryadi, 2017. Validitas Isi : Tahap Awal Pengembangan Kuesioner. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(2): 169–178.

Hidayat, A. A., 2021. *Cara Mudah Menghitung Besar Sampel*. Surabaya: Health Books Publishing.

Iba, Z. & Wardhana, A., 2023. *Metode Penelitian*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.

Jazuli, M., Samahudi, D. & Handoyo, 2020. Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) di PT. XYZ. *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, 1(1): 67–75.

Khumaedi, M., 2012. Reliabilitas Instrumen Penelitian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Teknik Mesin*, 12(1): 25–30.

Kotler, Philip. & Keller, K.Lane., 2009. *Marketing Management*. USA: Prentice Hall.

Lameshow, & Stanley. 1997. B*esar Sampel dalam Penelitian Kesehatan.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Lubis, F.S., Rahima, A.P., Umam, M.I.H. & Rizki, M., 2019. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Coffee Shop Antologi Collaboractive Space Terhadap Tren Work From
Cafe (WFC)**
Ghina Septrinesyah, Dr. Ir. Didik Purwadi, M. Ec.; Dr. Ir. Guntarti Tatik Mulyati, M. T.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 16(02): 25–31.

Lupiyoadi, R., 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.

Maghfirah, R., Irawati, I. & Fattah, F., 2025. Analisis Kepuasan Costumers terhadap Pelayanan Cafe Choice Space menggunakan Metode Servqual (Service Quality Model). *LINIER: Literatur Informatika dan Komputer*, 2(2): 276–285.

Mahmudin, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak. *Jurnal Aksioma Al-Musaqoh*, 5(1): 22–41.

Malisan, M.G.P., 2021. Trend Ngopi sebagai Gaya Hidup Baru di Kalangan Kaum Muda di Coffee Shop Aksara Kopi dan Buku Samarinda. *eJournal Sosiatri-Sosiologi*, 9(2): 122–136.

Martono, N., 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Nestiti, L.G., Yusuf, Y. & Resdati, 2022. Budaya Konsumsi Kopi Sebagai Gaya Hidup The Leisure Class pada Generasi Z di Coffee Shop UGOKU.CO dan titik Kumpul Coffee Brewers Kecamatan Sekupang Kota Batam. *JCI Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 1(10): 2599–2608.

Panda, R. & Swar, B.N., 2016. Customer Expectations and Performance of Banks : An Empirical Analysis. *Indian Journal of Marketing*, 46(8): 25–36.

Pangaribuan, C.H., Sofia, A. & Sitinjak, M.F., 2020. Factors of Coffee Shop Revisit Intention and Word-of-Mouth Mediated by Customer Satisfaction. *Journal of Management and Business*, 19(1): 1–14.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L., 1988. Servqual : A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12–40.

Pasaribu, N.F., 2013. Pengukuran Kepuasan Pelanggan menggunakan Servqual di Spinelli Coffee Gandaria. *Jurnal Binus Business*, 4(1): 453–460.

Putra, N.Y.A., Zuniarti, I. & Mazia, L., 2025. Pengaruh dari Kualitas Layanan dan Presepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Study Kasus pada Coffee Shop Bajawa di Bekasi). *Jurnal Dharma Ekonomi*, 32(1): 33–48.

Rahayu, E.I.H. & Zahra, Z., 2025. Metode Servqual dan Model IPA untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Klinik Mata Permata. *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 4(2): 352–364.

Sanaky, M.M., Saleh, L.M. & Titaley, H.D., 2021. Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1): 432–439.

Santoso, I., Mulyarto, A.R. & Maharani, S., 2011. Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Bakpao Telo dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknologi Pertanian*, 12(1): 23–30.

Sasongko, R.S., 2021. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Literature Review Manajemen Pemasaran*. 3(1): 104–114.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Coffee Shop Antologi Collaboractive Space Terhadap Tren Work From
Cafe (WFC)**
Ghina Septrinesyah, Dr. Ir. Didik Purwadi, M. Ec.; Dr. Ir. Guntarti Tatik Mulyati, M. T.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Septadinusastra, V.A., 2022. Work From Cafe sebagai Budaya Baru Pasca Pandemi COVID-19 (Sebuah kajian Media dan Budaya Populer). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(2): 21–28.

Sihotang, F. P, dan Oktarina, R., 2022. Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal JTSI*, 3(1): 1-12.

Sinollah & Masruro, 2019. Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, (1): 45–64.

Subhaktiyasa, P.G., 2024. Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4): 2721–2731.

Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif.* Bandung: PT. Alfabet.

Suryadi, T., Alfiya, F., Yusuf, M., Indah, R., Hidayat, T. & Kulsum, K., 2023. Content Validity for the Research Instrument Regarding Teaching Methods of the Basic Participles of Bioethics. *Jurnal Pendidikan Kedokteran Indonesia*, 12(2): 186–202.

Suwarto, Rohwiyati & Giyono, 2022. Pengaruh Dimensi-Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Karanganyar). *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*, 20(1): 1–9.

Takundun, S.C., Ngaji, W.M., Nadila, Nurjannah & Mahmut, C., 2024. Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Caffe Solata Kota Palopo. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(4): 2275–2283.

Tan, A.J., 2025. Best Working Condition dan Faktor untuk Meningkatkan Produktivitas di Kafe. Jurnal Desain Produk, 2(1): 37-43.

Tjiptono, F., 2007. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wardhana, A., 2024. *Consumer Satisfaction In The Digital Edge*. Purbalingga: Eureka Medika Aksara.

Tan, A.J., 2025. Best Working Condition dan Faktor untuk Meningkatkan Produktivitas di Kafe. *Jurnal Desain Produk*, 2(1): 37-43.