

DAFTAR PUSTAKA

- Elmania, N. S. (2021). Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Layanan Bri Unair Pada Nasabah (Mahasiswa Unair) Menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) Dan *Quality Function Deployment* (QFD). Universitas Airlangga.
- Handoyo, (2020). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Kepuasan Pelanggan Serta Layanan Melalui Metode SERVQUAL.
- Hantoro, E. R. (2020). Fasilitas Pada Perusahaan Suarasa Coffeee Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Guna Meningkatkan Kepuasan Pada perusahaan Suarasa Coffeee Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) 7(2), 6285–6295.
- Jufriyanto, M. (2020) ‘Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Shelter’, Matrik, 20(2), P. 79. Doi: 10.30587/Matrik.20i2.1131.
- Luthra, (2020). Analisis perusahaan jasa untuk mengevaluasi proses jasa kepada pelanggan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan.
- Manullang1, Junita2 (2024). Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Bloom Petshop & Grooming Dengan Menggunakan Metode Quality Functional Deployment (QFD).
- Narto, N. (2020) ‘Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Pit-Stop Kopi Gresik’, Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya.
- Novianti, N (2021). Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Yang Terintegrasi Metode SERVQUAL Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Dalam Kualitas Pelayanan Di Inaka Coffeee.
- Oktamala & Zuraidah (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. POS INDONESIA Cabang Belitung Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Metode SERVQUAL.
- Rasyid, (2025). Bisnis *Coffee Shop* HAKO Gorontalo Penerapan Fitul Berkualitas Metode SERVQUAL Dan Analisis SWOT.
- Sari, (2020). Analisis Manajemen Perusahaan Tingkat Persepsi Dan Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan.
- Suradi, (2019). *Quality Function Deployment* Implementasi Fungsi Kualitas Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Kopi Bisang Kabupaten Lawu.
- Suryadi, (2022). Desain *Cup Holder* Kopi Dengan Penerapan Metode Fitur Kualitas.
- Tjiptono, Chandra, Gregorius, (2020). “*Service Quality & Satisfaction*”, CV. Andi Offset, Jakarta.
- Waluyowati, P. And Bustomi, M. I. G. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen. Volume 01, Number 1, Pages 13-18. Universitas Brawijaya.
- Wimbi H, (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kembali Berkunjung (Studi Kasus Kafe Gapura Lawas Desa Teluk Panji Kecamatan Kampung Rakyat).