

DAFTAR PUSTAKA

- Alexandro, R., Uda, T., Hariatama, F., & Lestari, U. 2021. The Effect of Employee Performance on Consumer Satisfaction at Setia Hotel, Puruk Cahu, Murung Raya. *International Journal of Social Science and Business*, 5(3): 399-409.
- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Amelia, D. & Jatiningrum, W. 2020. Evaluasi Kualitas Layanan Kedai Kopi. *Jurnal Penelitian dan Aplikasi Sistem & Teknik Industri (PASTI)*, XIV(1): 75-85.
- Asmuni, Siregar, S., & Nasrullah, M. 2022. Service Quality Analysis of Customers in Choosing Islamic Bank in North Sumatra, Indonesia. *Journal of Positive School Psychology*, 6(9): 2123-2140.
- Budhiana, J. & Wahida, A. 2019. Penggunaan Metode Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Metode Kano dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah SANTIKA*, 9(2): 980-995.
- Chandra, A. 2020. Pengalaman Konsumen, Nilai, dan Keinginan untuk Berkunjung Ulang di Kantin Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, 12(2): 65-75.
- Chen, L.F. 2014. A novel framework for customer-driven service strategies: A case study of a restaurant chain. *Tourism Management*, 41(2014): 119-128.
- Chun, S. & Nyam-Ochir, A. 2020. The Effects of Fast Food Restaurant Attributes on Customer Satisfaction, Revisit Intention, and Recommendation Using DINESERV Scale. *Sustainability*, 12(18): 1-19.
- Daga, R. 2017. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar: Global Research and Consulting Institute.
- Dewi, I. & Hasibuan, M. 2016. Pengaruh Pengalaman Pelanggan (*Customer Experience*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Kuliner Jawa Rantapurat. *Jurnal Ecobisma*, 3(1): 93-103.
- El-Said, O. & Fathy, E. 2015. Assessing university students' satisfaction with on-campus cafeteria services. *Tourism Management Perspective*, 16: 318-323.
- Fahleti, W. 2018. Pengaruh Servicescape dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Tepian Pandan di Tenggara. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 18(2): 64-72.

- Fatihudin, D. & Firmansyah, A. 2019. *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish Publisher (Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA).
- Ferawati, Saadah, & Amrullah, A. 2019. Pengambilan Keputusan Konsumen pada Pembelian Beras di Kota Makassar. *Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian*, 5(1): 1-16.
- Firmansyah, A. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish (Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA).
- Grigoriudis, E. & Siskos, Y. 2010. *Customer Satisfaction Evaluation: Methods for Measuring and Implementing Service Quality*. New York: Springer New York Dordrecht Heidelberg London.
- Ibrahim, M., Mustapha, R., Saber, M., Jasni, W., & Mehat, N. 2018. A Study on Student's Satisfaction towards On-Campus Foodservice: A Case of UITM Penang Students. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences*, 8(17): 227-237.
- Icli, G. & Anil, N. 2014. The HEDQUAL scale: A new measurement scale for service quality for MBA programs in higher education. *South African Journal of Business Management*, 45(3): 31-43.
- Imamsyah, Bimantaka, Y., & Aisyah, S. 2022. Pengaruh Kualitas Kebersihan Pada Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Kantin Universitas Islam Negeri Sumatera Utara). *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial (EMBISS)*, 2(4): 549-554.
- Indrawati, L. & Amalia, D. 2020. Dampak *Sense, Feel, Think, Act, Relate*, dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe di Surabaya. *Jurnal Bisnis Terapan*, 4(1): 23-36.
- Indrayanti, T., Jamhari, Mulyo, J., & Masyhuri. 2020. The Customer Satisfaction Analysis of Community based Agrotourism in Yogyakarta. *Caraka Tani: Journal of Sustainable Agriculture*, 35(1): 33-43.
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, F. 1984. Attractive quality and must-be quality. *Journal of Japanese Society for Quality Control*, 14(2): 39-48.
- Kim, W. G., Ng, C. Y., & Kim, Y. 2009. Influence of institutional DINESERV on customer satisfaction, return intention, and word-of-mouth. *International Journal of Hospitality Management*, 28(2009): 10-17.

- Kotler, P. 2000. *Marketing Management, Millenium Edi*. Boston: Prentice-Hall, Inc.
- Kuo, Chen, & Deng. 2012. IPA-Kano Model: A new tool for categorizing and diagnosing. *Total Quality Management & Business Excellence*, 23(7-8): 731-748.
- Kusumawathi, N. G., Darmawan, D. P., & Suryawardani, I. O. 2019. Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Seniman Coffee Studio. *Jurnal Agribisnis dan Agrowisata*, 8(1): 1-10.
- Li, S. & Xiao, Q. 2020. Classification and Improvement Strategy for Design Features of Mobile Tourist Guide Application: A Kano-IPA Approach. *Mobile Information Systems*, 2020: 1-9.
- Madaniyah, A. & Sanaji. 2019. Pengaruh Ketidakpuasan dan Harga Terhadap Perpindahan Merek (Studi Pada Konsumen Restoran Solaria di Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(1): 235-241.
- Marsellita, P. & Goenawan, V. 2008. Analisa Perbandingan Harapan dan Persepsi Pria dan Wanita dalam Memilih Sebuah Restoran di Surabaya ditinjau dari Segi *Meal Experience*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 4(1): 6-17.
- Martilla, J. A. & James, C. J. 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1): 77-79.
- Meftahudin. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantin UNSIQ Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa UNSIQ). *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 5(3): 281-288.
- Meriana, L., Agung, G., & Tarigan, Z. 2014. Analisis Dampak Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan di Hachi Hachi Bistro Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 2(2): 479-495.
- Nadzirah, S., Ab Karim, S., Ghazali, H., & Othman, M. 2013. University foodservice: An overview of factors influencing the customers' dining choice. *International Food Research Journal*, 20(3): 1459-1468.
- Pai, F., Yeh, T., & Tang, C. 2016. Classifying restaurant service quality attributes by using Kano model and IPA approach. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(3-4): 301-328.

- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., & Oláh, J. 2019. The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(1113): 1-24.
- 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.
- Park, O., Lehto, X., & Houston, C. 2013. Assessing Competitive Attributes of Service Quality in University Foodservice. *Journal of Foodservice Business Research*, 16(3): 235-254.
- Purwanto. 2018. *Teknik Penyusunan Instrumen: Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Penelitian Ekonomi Syariah*. Magelang: StaiaPress.
- Razak, M. 2016. *Perilaku Konsumen*. Makassar: Alauddin University Press .
- Regar, A. B., Baroleh, J., & Rengkung, L. R. 2015. Karakteristik Konsumen Produk Roti Cella Bakery dan Holland Bakery di Manado. *AGRI-SOSIOEKONOMI*, 11(3A): 57-74.
- Robecca, J., Pasaribu, M., Latifah, A., Alfesa, W., & Sitompul, C. 2019. Aplikasi Metode Quality Function Deployment Pada Pelayanan Kantin UNIKOM. *Inaque: Journal of Industrial & Quality Engineering*, 7(1): 61-65.
- Ronitawati, P. & Simangungsong, D. 2016. Analisis Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Penyelenggaraan Makanan di Kantin Universitas Esa Unggul. *Nutrire Diaita*, 8(2): 65-70.
- Roy, A., Bose, D., & Bera, U. 2020. Assesment of residential institute foodservice using Kano categorization and importance performance analysis. *The Total Quality Management Journal*, 32(3): 401-428.
- Saladin, D. 2012. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pelaksanaan, Unsur-unsur Pemasaran*. Bandung: CV. Linda Karya.
- Sangadji, E. M. & Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Schiffman, L. & Kanuk, L. 2000. *Consumer Behaviour 7th Edition*. London: Prentice-Hall International (UK) Limited.

- Sholihah, I. 2020. Pengaruh Suasana Cafe dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Merdeka Cafe Nganjuk. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8(1): 750-756.
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. 1995. DINESERV: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants. *Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, 36(2): 56-60.
- Sucipto, Rahman, F., & Mustaniroh, S. 2018. Analisis Penilaian Konsumen terhadap Kinerja Kantin Perguruan Tinggi. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 7(2): 95-106.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sumarwan, U. 2014. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tseng, C. 2020. An IPA-Kano model for classifying and diagnosing airport service attributes. *Research in Transportation Business & Management*, 1-10.
- Venmard, Y., Sutrisno, A., & Neyland, J. 2017. Analisis Keluhan Pelanggan Terhadap Distribusi Minyak Pelumas di Manado. *Jurnal Online Poros Teknik Mesin*, 5(1): 13-21.
- Violante, M., & Vezzeti, E. 2017. Kano qualitative vs quantitative approaches: An assesment framework for products attributes analysis. *Computers in Industry*, 86(2017): 15-25.
- Wijaya, T. 2019. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT INDEKS.
- Wulansari, A., Setiawan, B., & Sinaga, T. 2013. Penyelenggaraan Makanan dan Tingkat Kepuasan Konsumen di Kantin Zea Mays Institut Pertanian Bogor. *Jurnal Gizi dan Pangan*, 8(2): 151-158.
- Yudha, E., Rifai, A., & Adela, A. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan di Restoran Cepat Saji McDonalds's. *Mimbar Agribisnis: Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, 8(2): 1003-1013.