

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa, E. (2022). Pengaruh Jumlah Responden Terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi. *Generics : Journal of Research in Pharmacy Accepted Vol 2*, 2(1).
- Andika, H., & Hati, S. W. (2018). Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Antara Minimarket Indomaret Dengan Alfamart di Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 6(2), 119–134. [www.okezone.com](http://www.okezone.com)
- Apandi, D. M. (2017). *Dampak Keberadaan Pasar Ritel Modern Terhadap Pendapatan Pedagang Pasar Tradisional di Kecamatan Limbangan Garut*. Universitas Pasundan.
- Ariyana, I. P. G. A., & Susila, G. P. A. J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamart. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(3), 366.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126. <https://doi.org/10.20476/jbb.v17i2.632>
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. IRDH.
- Darise, B., Lumanaw, B., & Mandagie, Y. (2022). Analisis Komparasi Kepuasan Pelanggan Alfamart dan Indomaret di Kakaskasen 2 Tomohon. *Jurnal EMBA*, 10(4), 100–109.
- Fahmi, F. N., Hudayah, S., & Wasil, M. (2012). Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Buku Gramedia Lembuswana di Samarinda. *Jurnal Ilmiah, Fakultas Ekonomi Universitas Mulawarman*.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen* (Edisi 5). Univ. Diponegoro Press.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2002). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Griffin, R. W. (2004). *Manajemen* (7th ed., Vol. 2). Erlangga.
- Indrawan, R., & Yaniawati, R. P. (2016). *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Refika Aditama.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (12th ed., Vol. 1). PT. Indeks.
- Lestari, V. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Angkatan 2017-2020 Pengguna Layanan Premium Aplikasi Spotify)* [Jurusan Administrasi Bisnis]. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2013). *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi, Perspektif Indonesia* (7th ed., Vol. 2). Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Salemba Empat.
- Massa, L. E., Tumbel, A. L., & Jorie, R. J. (2022). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan pada Minimarket Indomaret dan Alfamart di Wilayah Maumbi Minahasa Utara. *Jurnal EMBA*, 10(1), 49–58.
- Megawati, Y. (2006). Kualitas Pelayanan Terkait Dengan Kepuasan Konsumen Dalam Industri Jasa. *Business & Management Journal Bunda Mulia*, 2(2).
- Murjana, I. M., & Oktavia, Y. F. (2024). Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Bengkel Mobil Abadi Motor dan Bengkel Mobil Guntur Jaya Abadi di Kota Mataram). *Ganec Swara Vol 18, No 2 Juni 2024*, 18(2). <http://journal.unmasmataram.ac.id/index.php/>
- Muslim, L. R. (2018). *Analisis Uji Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Minimarket Indomaret dan Alfamart di Kota Semarang* [Program Studi Manajemen, Universitas Katolik Soegijapranata]. <http://repository.unika.ac.id/id/eprint/18569>
- Nasir, A., Aida, N., Qomariah, N., Dwi, E. E., & Siti, N. (2018). Perbandingan Kepuasan Konsumen Indomaret Dan Alfamart di Wilayah Gempol Pasuruan. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 3(3), 89–103.
- Prayoga, A. (2018). *Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Pada Indomaret dan Alfamart di Candi Gebang, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta*. Universitas Islam Indonesia.
- Purba, H. H., & Aisyah, S. (2017). *Quality Improvement and Lean Six Sigma; Meningkatkan Kualitas Produk dan Kinerja Perusahaan Menuju Zero Defect*. expert.
- Sanaky, M. M., Saleh, L. Moh., & Titaley, H. D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik Vol 11, No. 1, Juni 2021, Volume 11*.
- Saputra, W. N. (2017). *Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan pada Warnet Jagonet Internet Center dan Warnet Dewa Net di Yogyakarta* [Jurusan Manajemen]. Universitas Islam Indonesia.

- Setiawan, A., & Adrian, D. (2020). *Metodologi dan Aplikasi Statistik* (J. Budi, Ed.). Parama Publishing.
- Silalahi, U. (2017). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Refika Aditama.
- Siregar, S. (2015). *Statistika Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Bumi Aksara.
- Sirojudin, Nurwidiawati, D., Mailani, A., S, R. A., Irawan, A., Nurohman, M. Y., & Aditya, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Sindanglaya Cipanas. *El-Ecosy: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 01(01), 1–16.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2020). *Metodologi Penelitian: Bisnis & Ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Sundari, A., & Syaikhudin, A. Y. (2021). *Manajemen Ritel: Teori & Strategi dalam Bisnis Ritel*. Academia Publication.
- Syah, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Widina.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi III*. Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfication Edisi 3*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik Edisi 2*. Andi.
- Trianah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan D'Besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan). *Jurnal STEI Ekonomi*, 26(01).
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja Edisi 3*. Rajawali Pers.
- Wijayanti, T. (2017). *Marketing Plan! Dalam Bisnis* (3rd ed.). Elex Media Komputindo.
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* (1st ed.). Kencana.
- Yusuf, M. A., Herman, H. T., Abraham, A., & Rukmana, H. (2024). Analisis Regresi Linier Sederhana dan Berganda Beserta Penerapannya. *Journal on Education*, 06(02).