

DAFTAR RUJUKAN

- Astuti, R. (2019). Kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan pada industri jasa. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 7, No. 2, hal. 145–156.
- Azhari, & Madi. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan brand image terhadap kepuasan pelanggan Indomaret di Kolaka Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 9, No. 2, hal. 112–120.
- Blanc, G. (2005). Corporate image and customer perception: An empirical study. *Journal of Marketing Communication*, Vol. 11, No. 3, hal. 201–213.
- Budiharja, D. (2016). Kualitas pelayanan dan keunggulan bersaing perusahaan jasa. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 8, No. 1, hal. 45–54.
- Didi, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan brand image terhadap kepuasan pelanggan pada jasa ritel di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 11, No. 2, hal. 65–77.
- Efendi, T. (2023). Citra merek, promosi, kualitas pelayanan, dan store atmosphere terhadap kepuasan konsumen pada industri ritel. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 14, No. 1, hal. 23–35.
- Evans, J. R. (2013). *Retail Management: A Strategic Approach* (12th ed.). Pearson.
- Indiani, N. L. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan pada Apotekku di Tabanan, Bali. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 11, No. 1, hal. 45–56.
- Irzaldi, M. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di sektor jasa perbankan. *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 9, No. 2, hal. 120–131.
- Karina, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pengguna Maxim di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 8, No. 4, hal. 55–66.
- Kasinem. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan pelanggan Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 6, No. 2, hal. 77–86.
- Keller, K. L. (2016). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity* (4th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P. (2016). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education.

- Kotler, P. (2017). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Krisnawati, D. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan dagang. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, Vol. 5, No. 1, hal. 67–76.
- Maryati, S. (2020). Kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen PD Sumber Rezeki Singaparna. *Jurnal Riset Manajemen*, Vol. 8, No. 2, hal. 44–53.
- Maulana, A. (2016). Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa transportasi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 5, No. 2, hal. 87–95.
- Natasha, F. (2024). Kualitas pelayanan, citra merek, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan PT Srikandi Diamond Motors Tangerang. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*, Vol. 13, No. 1, hal. 58–69.
- Oktavia, D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan brand image terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood di Kota Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 10, No. 3, hal. 70–82.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2004). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, hal. 12–40.
- Purnama, Y. (2022). Pengaruh harga, kelengkapan produk, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada 212 Mart. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 10, No. 2, hal. 88–99.
- Putra, A. P. (2023). Pengaruh produk, harga, dan brand image terhadap kepuasan pelanggan PT Karya Nusantara Propertindo Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 10, No. 3, hal. 115–126.
- Putri, N. A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan Apotek Sehat Farma Sungai Lulut. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, Vol. 11, No. 1, hal. 33–44.
- Rahmalina, D. (2022). Pengaruh kelengkapan produk, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Toko Brodyoke. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 9, No. 2, hal. 130–140.

- Rika, S. (2023). Kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan Toko Metta Youth Digital di Sampit. *Jurnal Manajemen*, Vol. 12, No. 2, hal. 77–88.
- Safitri, N. (2022). Pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan pada industri ritel modern. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 9, No. 3, hal. 66–75.
- Sari, A. D. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, kelengkapan produk dan harga terhadap kepuasan konsumen Mitra Swalayan Kartasura. *Jurnal Riset Manajemen*, Vol. 13, No. 1, hal. 25–36.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwardi. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Syauqiah, D. (2024). Analisis kepuasan pelanggan berdasarkan kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, Vol. 12, No. 2, hal. 78–88.
- Telagawati, N. (2018). Analisis kepuasan konsumen terhadap produk dan pelayanan ritel modern. *Jurnal Riset Ekonomi*, Vol. 9, No. 1, hal. 33–44.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2017). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi.
- Trisnawati, P. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan store atmosphere terhadap kepuasan pelanggan pada Coffee Shop Mambal, Badung. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 12, No. 3, hal. 55–67.
- Wardhana, B. (2021). Store atmosphere, produk, harga, dan tempat terhadap kepuasan pelanggan Warkop Benpadang Sidoarjo. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, Vol. 8, No. 2, hal. 60–71.
- Wibowo, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan jasa outsourcing PT Rama Indonesia. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol. 9, No. 1, hal. 40–50.