

DAFTAR PUSTAKA

Ade, M. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. Universitas Esa Unggul Jakarta. Vol.7 (02).

Akbarezky, R., & Santoso, E. B. (2019). Pengaruh Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Mie Setan Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 5(1), 270-273.

Alma & Bukhari. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan ke- 10. Bandung, Indonesia: Alfabeta.

Anggraeni, J., *et al* (2016). Pengaruh keanekaragaman produk, kualitas pelayanan dan store atmosphere terhadap impulse buying di butik cassanova Semarang, *Journal Of Management*, Volume 2 No.2.

Berman, Barry, & Joel R. E. (2007). *Retail Management*, Prentice Hall, New Jersey

Daryanto. (2013). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Cetakan II. Satu Nusa. Bandung.

Efnita, T. (2017). Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Wedding Organizer. *AdBispreneur*, 2(2).

Fauziyah, H., & Fauziyah, H. (2019). Pengaruh Pelayanan, Lokasi, Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Pos Indonesia (Persero) Mojokerto (Doctoral dissertation, Universitas Islam Majapahit Mojokerto).

Febri, E., Sudarwanto, T., & Santoso, R. P. (2019). Pengaruh Kualitas

Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bakso Mama 1 Jombang. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(2), 164-180.

Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.

Haming, M., & Nurnajamuddin, M. (2011). *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa*. Bumi Aksara Jakarta

Harjati, L., & Venesia, Y. (2015). Pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal Widya Ekonomika*, 1(1).

Hartono, J. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.

Huda, A. S., & Farida, I. (2014). Pengaruh pelayanan, promosi, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen toko joko elektronik di Pati. *Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro*.

Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: CV. Alfabeta.

Ibnu, Z. S., & Astuti, S. R. T. (2013). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa*.

Kawahe, D. E., Mananeke, L., & Jorie, R. J. (2017). Pengaruh Desain Layout, Fasilitas, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada

Matahari Departement Store Mega Mall Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(3).

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principle of marketing*. Upper Saddle River, N. J: Pearson Prentice Hall.

Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi13. Jilid 1*. Jakarta:Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2010). *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*, 12th edition, prentice hall, Inc. A pearson education company. Upple Saddle River, New Jersey.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Marketing Management*. 14th Edition. United States of America: Pearson.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Manajemen Pemasaran. Edisi Tigabelas. Jilid Kedua*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Lili, Y. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Administrasi dan Bisnis Universitas Telkom.

Lee, A., & Body, A. L. (2010). Persepsi harga yang adil atas penetapan harga dinamis. *Jurnal Manajemen Industri dan Sistem Data*. Vol. 111, hlm. 531-550.

Lenzun, J. J., James, D. D., & Massie, A. D. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*. Jurnal Emba vol. 2 no. 3 September 2014.

Lumentut, F. L., & Palandeng, I. D. (2014). Fasilitas, Servicescape, dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen McDonald's Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2(3).

Lupiyoadi & Hamdani. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.

Maichael, M. (2018). Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Dapur Pandhawa. *Performa*, 2(6), 799-806.

Malik, Yaqoob, & Aslam. *The Impact of Price Perception, Service Quality, And Brand Image On Customer Loyalty (Study Of Hospitality Industry In Pakistan Interdisciplinary, Journal OfContempory Research In Business* Vol 4, No. 5 . (2012).

Manus, F. W., & Lumanauw, B. (2015). *Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat*. Jurnal EMBA vol.3 no.2 Juni 2015.

Mirabi, V., Akbariyeh, H., & Tahmasebifard, H. (2015). Sebuah studi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi niat pembelian pelanggan. Studi kasus: agensi ubin merek bono di Teheran. Jurnal Ilmu Teknik dan Teknologi Multidisiplin (JMEST). Vol. 2, Edisi 1, hlm. 267-273.

Mustapa, A., Paramita, P. D., & Hasiholan, L. B. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk, dan Keragaman Produk Sparepart Toyota terhadap Minat Beli Ulang Konsumen dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan PT. New Ratna Motor Semarang). *Journal of Management*, 4(4).

Nugroho & Mulyono, D. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel*. Jurnal OE vol. 7 no.2 Juli 2015.

Panjaitan & Januar, E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Administrasi dan Bisnis Universitas Telkom.

Pertumbuhan Bisnis Ritel Modern di Indonesia ditargetkan Tumbuh 10% Tahun (2019) menurut Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (APRINDO), <https://www.google.com/amp/s/m.bisnis.com/amp/read/20190107/12/876089/2019-bisnis-ritel-modern-ditarget-tumbuh-10>.

Peter, J. P., & Jerry, C. O. (2014). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Buku 2. Edisi 9. Salemba Empat. Jakarta.

Peter, J. P., & Jerry C. O. *Consumer Behavior & Marketing Strategy*. 9th Edition. McGraw Hill. (2010).

Putri, L., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Produk, Dan Lokasi Penjualan Terhadap Kepuasan Customer Pada Pt. Rajawali Nusindo Cabang Padang.

Rahman. K. A. (2014). *Total marketing*. Kobis:Yogyakarta.

Rahmayanty. (2015). *Marketing Mix*. Semarang: BP Undip.

Rajagukguk, P., & Supriadi, D. (2019). *Telaah Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Arafah Mitra Karunia Jakarta*. *Jurnal Akrab Juara*, 4(3), 118-128.

Ratnasari, Tri, R., & Aksa, M. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia. Bogor.

Rifai & Muhamad. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam Geprek Spesial Sambal Korek Cabang Kediri*. Universitas Nusantara PGRI Kediri. Vol. 01 (03).

Rizal, F., Adam, M., & Ibrahim, M. (2017). *Pengaruh Harga, Desain Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Internasional Ekonomi, Perdagangan dan Manajemen*, 5 (12), 345-353.

Rizan, M., & Anjarestu, Y. (2013). *Pengaruh kualitas produk dan personal selling Terhadap kepuasan pelanggan pada majalah Info bekasi (studi kasus PT. SIBK)*. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 4(1), 74-96.

Rusmiati, R., Abdullah, R., & Tamsah, H. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo*. *Yume: Journal of Management*, 1(3).

Safrizal. (2015). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Ayam Penyet Pak Ulis di Kota Langsa*. Universitas Samudra. Vol. 4 (01).

Saleleng, N. C. M., Kojo, C., & Karuntu, M. (2014). *Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*. Jurnal Emba vol. 2 no. 3 September (2014).

Sangadji, Mamang, E., & Sopiah, M.M. (2013). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis Disertasi Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sari, L. K., & Soliha, E. (2018). *Kualitas Layanan, Persepsi Tingkat Suku Bunga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah*.

Setyo, P. E. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks”*. *PERFORMA*, 1(6), 755-764.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi

Supriyani, E., & Bintang Sahala, M. (2014). *Pengaruh Tata Letak Terhadap Kepuasan Pelanggan Ritel*. Jurnal Ilmiah Manajemen. Diakses, 22.

Supriyanto, E. (2012). *Pengembangan Kurikulum Pendidikan Cerdas Istimewa*: Bandung, Yrama Widya.

- Suryuti, R. N. (2015). *Pengantar Sistem Manufaktur*. Yogyakarta: Deepublish.
- Swastha, B. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi Kedua. Liberty. Yogyakarta.
- Thamrin, A., & Francis, T. (2014). *Manajemen pemasaran*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Jasa*. Bayu Media Publishing. Malang.
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2011). *Pemasaran Strategik*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Triyono, S. (2006). *Sukses Terpadu Bisnis Ritel*. PT. Elex Media Komputindo.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Whidya & Christina. (2006). *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widjoyo., et al. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran vol. 2 no. 1.