

DAFTAR PUSTAKA

- Afnina & Hastuti, Y. 2018. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, 9(1): 21–30.
- Andreani, F., Halim, A. & Kurniawan, F.J. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Pizza Hut Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 7(2): 183–199.
- Anonim, 2023. *Skor Top Brand Index Swalayan 2018 – 2022*. Tersedia di www.topbrand-award.com [Accessed 1 April 2023].
- Aprileny, I., Rochim, A. & Emarawati, J.A. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Grab Bike SMA Islam Al-Azhar 4). *Jurnal STEI Ekonomi (JEMI)*, 31(02): 60–76.
- Arikunto, S. 2015. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budi, P.V.D.S. & Yasa, N.N.K. 2023. *Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, dan Niat Beli Ulang: Konsep dan Aplikasi pada Studi Kasus*. Cilacap: Media Pustaka Indo.
- Budiarno, Udayana, I.B.N. & Lukitaningsih, A. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 19(02): 226–233.
- Bungin, B. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Dewi, I.R., Michel, R.J. & Puspitarini, D.A. 2022. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan pada Toko Prima Freshmart Cirebon. *Jurnal Maneksi*, 11(1): 314–321.
- Evasari, A.D., Yani, A. & Syahputra, E. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Sinar Jaya Swalayan Kediri. *Journal of Academic & Multidicipline Research*, 02(01): 25–31.
- Fatihudin, D. & Firmansyah, A. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ferdinand, A. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, A. 2014. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*.

Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gea, M. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Caritas Market Gunungsitoli). *Jurnal EMBA*, 9(2): 893–899.
- Ghozali, I. 2017. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. 2016. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Hadian, A. & Rahmat, M. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Retail terhadap Kepuasan Konsumen pada Swalayan Mart 212 di Kota Medan. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 6(2): 129–136.
- Hardiyansyah 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasan, A. 2016. *Marketing*. Yogyakarta: Medpress.
- Hatch, E. & Farhady, H. 2015. *Research Design and Statistic*. Los Angeles: Newbury House.
- Hatmawan, A.A. & Riyanto, S. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Sleman: Budi Utama.
- Heizer, J. & Render, B. 2015. *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Irawan, H. 2019. *Indonesian Customer Satisfaction*. Jakarta: Elex Media Computindo.
- Izzuddin, A. & Muhsin, M. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1): 72–78.
- Juliani, N.P. & Kawiana, I.G.P. 2022. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 2(1): 129–138.
- Kasinem 2020. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4): 329–339.
- Kasmir 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. & Armstrong, G. 2017. *Principles of Marketing*. United Kingdom: Pearson Education Limited.

- Kotler, P. & Keller, K.L. 2016a. *Marketing Management*. London: Pearson Education.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2016b. *Marketing Management*. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Kumala, M.C. & Widodo 2019. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Alumunium. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2): 57–66.
- Kurniasih, D. 2021. *Kepuasan Konsumen: Studi terhadap Word of Mouth, Kualitas Layanan dan Citra Merek*. Banten: Bintang Sembilan Visitama.
- Loo, P. & Kristina 2022. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Pasar Swalayan Maju Bersama Glugur. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 6(1): 68–78.
- Machfoedz, M. 2014. *Pengantar Bisnis Modern*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mariansyah, A. & Syarif, A. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *Jurnal Ilmu Bina Manajemen*, 3(2): 134–146.
- Mayasari, D. 2017. *Inilah Empat Hal Penting dalam Berinovasi Bisnis*. Tersedia di www.timesindonesia.co.id.
- Muhammad, B. 2018. *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadameidia Group.
- Muriza, D.T., Utami, H.Y. & Stevani 2021. Pengaruh Kelengkapan Produk, Harga, Promosi dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Ramayana Padang. *Jurnal Horizon Pendidikan*, 1(2): 294–304.
- Nadeak, J.A. & Yudhira, A. 2023. Analisa Pengaruh Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Menginap di Mikie Holiday Resort dan Hotel Berastagi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, 3(2): 50–62.
- No author 2021. *Pedoman Penyusunan Skripsi Manajemen FEB UMK*. Kudus: FEB Universitas Muria Kudus.
- Pahlevi, R. 2021. *10 Perusahaan Ritel Grosir dengan Nilai Penjualan Terbesar di Indonesia*. Tersedia di www.databoks.katadata.co.id [Accessed 1 April 2023].
- Pardiyono, R., Suteja, J., Juju, U. & Puspita, H.D. 2022. *Manajemen Pemasaran*. Banyumas: Pena Persada Kerta Utama.
- Pramesti, R.A., Widyastuti, N. & Winarto, H. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan di Era Pandemi Covid-

- 19: Studi pada PT Pos Indonesia Cabang Yogyakarta. *Jurnal Mantra: Manajemen Strategis*, 1(01): 55–70.
- Purbasari, D.M. & Purnamasari, D.L. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis & Manajemen*, 2(1): 43–54.
- Putri, N.T. 2022. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Padang: Andalas University Press.
- Robbins, S.P. & Coulter, M. 2016. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Rofiah, C. & Wahyuni, D. 2017. Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi oleh Kepuasan di Bank Muamalat Jombang. *Eksis*, 12(1): 69–82.
- Santoso, J.B. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16(01): 127–146.
- Sedjati, R.S. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Shinta, A. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Malang: UB Press.
- Sunyoto, D. & Mulyono, A. 2022. *Manajemen Bisnis Ritel*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Swastha, B. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, F. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Tjiptono, F. & Diana, A. 2019. *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo, A.E. 2021. *Metodologi Penelitian Pegangan untuk Menulis Karya Ilmiah*. Cirebon: Insania.
- Wibowo, R.A. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Semarang: Semarang University.
- Widyana, B.A. & Nurhidayati, M. 2022. Pengaruh Display Produk, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Swalayan Surya Mandiri Siwalan Mlarak Ponorogo. *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research*, 2(1): 157–174.
- Windasuri, H. & Susanti, H. 2017. *Excellent Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yanto, T. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Swalayan Macro Mart

Mojaroto Kota Kediri). *Jurnal Simki Ekonomi*, 1(2): 1–6.

