

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete: dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giovanni, M. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Bisnis. *Skripsi*, 42-43.
- Handoko, S. A. (2016). Karakteristik Kewirausahaan Penjual Bakmi Jowo yang Ada di Semarang menggunakan teori William D Bygrave. *Skripsi*, 21-22.
- Joseph F. Hair, J., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7 ed.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Korawa, E., Somayku, S., & Asaloei, S. (2018). Pengaruh Kelengkapan Produk Dan Harga Terhadap Pembelian Ulang Konsumen (Studi Kasus Freshmart Bahu Manado). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 6, 29-30.
- Kotler, P. (2020, Desember 7). Retrieved from KANAKA Training, Consulting & Outbound: <https://www.pelatihan-sdm.net/?s=INDIKATOR+PENGUKURAN+TINGKAT+KEPUASAN>
- Kotler, P., & Gary, A. (2009). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *manajemen pemasaran* (12 ed.). (b. molan, Trans.) jakarta: indeks.
- Nanda. (2021, Januari 22). Retrieved from Komerce Blog: <https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologo Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal of Merketing*, Vol 49, 41-50.

- Prabowo, N., Wahyu, & Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D. (2015). Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi, Kelengkapan Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Empiris Pada Konsumen Indomaret di Kabupaten Karanganyar). *Skripsi thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Ratih. (2020, Oktober 23). Retrieved from TambahPinter.com: <https://tambahpinter.com/kepuasan-konsumen-revisi/>
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan : Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sumarwan, U. (2004). *Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapannya dalam pemasaran)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran* (Edisi Kedua ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. (2000). *Metodologi Penelitian : Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Waliulu, F. H. (2017). PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN DAMPAKNYA PADA KEPUASAN KONSUMEN MINIMARKET TIGA-A BANDUNG. *Skripsi(S1) thesis, 22-23*.
- Wikipedia. (2015, Agustus 28). Retrieved from Wikipedia: <https://id.wikipedia.org/wiki/Indomaret>