

DAFTAR PUSTAKA

- Nabila, & Jaenudin. (2022). The Impact of Service Quality to Customer Satisfaction at Informa Store – Branch Ahmad Yani Bekasi. *SMART: Management Journal*, 3(1), 19–32. <https://doi.org/10.53990/smart.v3i2.61>
- Ihza, A. M. D., & Shomad, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Inti Tani Utama Sambu. *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*, 7(1), 59–69. <https://doi.org/10.32503/jmk.v7i1.2222>
- Juartini, T. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Erajaya Swasembada, Tbk (Studi Kasus Toko Erafone ITC Cempaka Mas). *Jurnal Ekonomi dan Industri*, 23(2). <https://doi.org/10.35137/jei.v23i2.527>
- Waluyowati, N. P., & Bustomi, M. I. G. (2022). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, 1(1). <https://doi.org/10.21776/jmppk.2022.1.1.14>
- Naini, N. F., Santoso, S., Andriani, T. S., Claudia, U. G., & Nurfadillah. (2022). The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 34–50. <https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.34-50>
- indrasari, M. (2021). Pemasaran dan kepuasan pelanggan. Unitomo Press.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Nabila, A., & Jaenudin, J. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha ritel. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2), 115–126.
- Pradana, M., & Hudayah, S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada ritel modern. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 18(1), 45–56.
- Putra, R., & Wibowo, A. (2024). Persepsi harga dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan minimarket. *Jurnal Riset Manajemen*, 11(1), 77–89.
- Ramadhan, M., & Setiawan, D. (2024). Service quality and customer satisfaction in retail industry. *International Journal of Business Studies*, 6(1), 25–38.
- Sari, N., & Nugroho, H. (2024). The effect of empathy on customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 8(2), 102–115.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2022). *Service, quality & customer satisfaction* (Edisi terbaru). Andi Publisher.
- Wulandari, D., & Fadli, M. (2024). Pengaruh persepsi harga terhadap keputusan pembelian konsumen ritel. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 13(2), 55–68.
- Maulida, N., & Arifin, Z. (2023). Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada

ritel modern. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 11(2), 145–156.

Nugraha, R., & Prasetyo, A. (2025). Pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan pada industri ritel. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 14(1), 77–89.

