

REFERENCES

- Ambarwati, E. E., and Ratiman. 2016. *Modul Paket Keahlian Pemasaran*. Jakarta: Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bisnis dan Pariwisata, Direktorat Jenderal Pendidik dan Tenaga Kependidikan.
- Anggraini, L. D. (2015). The Analysis of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method and Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*. 4(2), 74-81.
- Arafah, M. (2020). Pola Transformasi Pelaku Ekonomi di Era Transisi Pandemi ke New Normal. *Jurnal Ilmiha Al-TSARWAH*. 3(2), 164-181.
- Arifianti, R. (2016). Analisis Tata Letak dalam Perspektif Ritel. *Jurnal AdBispreneur*. 1(3), 251-258.
- Arinawati, E., and Suryadi, B. (2019). *Penataan Produk*. Jakarta: Gramedia
- Aritonang, L. R. (2008). Validitas dan Reliabilitas Butir Instrumen. *Jurnal Pendidikan Universitas Tarumanagara*. 10(2), 159-180.
- Asyhari, M. (2021). Tinjauan Hukum Pentingnya Fasilitas Konsumen di Supermarket (TRANSMART). *LIKUID: Jurnal Ekonomi Industri Halal*. 1(1), 77-89.
- Banga, G., Kumar, B., and Maurya, K. K. (2013). Service Quality Assessment of Food-Based Superstores. *Indian Management Studies Journal*. 17(2), 1-16.
- Bakhtiar, A., Silviadara, M. A., and Susanty, A. (2017). Perbandingan Kualitas Layanan Ritel Swalayan Menggunakan Competitive Zone of Tolerance Based dan Importance Performance Analisis. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. 16(1), 65-72.
- Basari, M. A. M. D., and Shamsudin, M. F. (2020). Does Customer Satisfaction Matters?. *Journal of Undergraduate Social Science and Technology*. 2(1).
- DBS Bank. (2020). Regional Industry Focus ASEAN Grocery Retail. Diakses Pada tanggal 8 November 2020 dari <http://www.dbs.id>.

Fajri, L. (2019). Penerapan Metode IPA (Importance Performance Analysis) untuk Menganalisis Kepentingan dan Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Koetaradja (Studi Kasus: Koridor I Keudah-Darussalam). *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan (JARSP)*. 2(2), 164-173.

Grigoroudis, E and Siskos, Y. (2010). *Customer Satisfaction Evaluation: Methods for Measuring and Implementing Service Quality*. New York: Springer.

Hang, N. T., Dat, P. M., Huan, N. V., and Phuong, T. T. V. (2020). Inspection of the Level of Effects of Service Quality to Customer Satisfaction in Retail Supermarkets. *SIASAT Journal of Social, Cultural and Political Studies*. 5(1), 36-46.

Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan Mixed Methode*. Jakarta: Hidayatul Quran Kuningan.

Kamim, A. B. M. (2020). Wabah Virus Korona dan Momentum Evaluasi Rezim Ketahanan Pangan di Indonesia. *Jurnal Kependudukan Indonesia*. Edisi Khusus Demografi dan COVID-19, 87-92.

Kaul, S. (2007). Measuring Retail Service Quality: Examining Applicability of International Research Perspectives in India. *Vikalpa*. 32(1), 15-26.

Kotler, P and Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. (13th ed.) New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Kowalska, N and Ostrega, A. (2020). Using SERVQUAL Method to Assess Tourist Service Quality by the Example of the Silesian Museum Established on the Post-Mining Area. *Land*. 9(333), 1-19.

- Kurniati, E., Silvia, E., and Efendi, Z. (2016). Customer Satisfaction Analysis on Bayat Cake Bengkulu. *Jurnal Teknologi dan Industri Pertanian Indonesia*. 8(2), 67-75.
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., Lwanga, S. K., and World Health Organization. (1990). *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. Chichester: Wiley.
- Martilla, J.A and James, J.C. (1977). Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*. 77-79.
- Mintarto, R. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan pada Ritel dengan Pendekatan Retail Service Quality Scale (RSQS), Customer Satisfaction Index (CSI), dan Improvement Gap Analysis (IGA) (Studi Kasus: Super Indo Jl. Menuan No. 1-3 Kel. Brontokusuman, Kec. Margansan, Yogyakarta)*. Tugas Akhir. Fakultas Teknologi Industri, Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Nadiri, H and Tumer, M. (2009). Retail Service Quality and Behavioural Intentions: An Empirical Application of the Retail Service Quality Scale in Northern Cyprus. *Economic and Management*. 2, 127-139.
- Nugroho, E. (2018). *Prinsip-Prinsip Menyusun Kuesioner*. Malang: UB Press.
- Ogiemwonyi, O., Harun, A., Rahman, A., Hamawandy, N. M., Alam, M. N., and Jalal, F. B. (2020). Examining the Impact of Service Quality Dimensions on Customer Loyalty towards Hypermarket Retailing: A Case Study of Malaysia. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*. 24(04), 7878-7887.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., and Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*. 12(1), 1-11.
- Purbarani, V. H. (2013). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Diferensiasi Produk, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Konsumen Larissa Aesthetic Center Semarang). *Diponegoro Journal of Management*. 2(3), 1-9.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 2(1), 1-9.

- Quality. (2020). Oxford Learner's Dictionaries. Oxford: Oxford University Press. *oxfordlearnersdictionaries.com*. Retrieved 17 December 2020, from https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/quality_1?q=quality
- Raharjo, H. M. (2017). A Combination of Importance and Performance Analysis and Potential Gain in Customer Value for Determining Service Attributes Priority Level for PT.X. *Journal of Industrial Engineering, Scientific Journal on Research and Application of Industrial System*. 2(1), 1-9.
- Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*.
- Riyanto, I. (2020). Pengaruh Layout dan Variasi Produk Terhadap Minat Beli di Brighth Cilegon PT. Pertamina Retail. *Jurnal Ekonomi dan Publik*. 16(2), 197-204.
- Rochman, A and Suparto. (2019). Analisa Kepuasan Pelanggan pada Minimarket XYZ dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan VIII*. Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, 183-188.
- Safiera, F. (2017). Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Regresi Logistik Ordinal untuk Mengetahui Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Pratama RBG RZ Bantul Yogyakarta. *Jurnal Statistika Industri dan Komputasi*. 2(2), 84-92.
- Safitri, N., Hadi, P., and Dwi, B. (2020). Analisis Suasana Toko, Potongan Harga, dan Penataan Produk Terhadap Pembelian Impulsif. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*. 8(3), 261-270.
- Setiono, H. (2013). Studi Deskriptif Retail Service Quality di Carrefour Ngagel Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. 2(1), 1-12.
- Siahaan, O. P., Latifah, S., and Afifuddin, Y. (2012). Perbandingan Unit Contoh Lingkaran Dan Tree Sampling Dalam Menduga Potensi Tegakan Hutan Tanaman Rakyat Pinus (Studi Kasus Desa Pondok Buluh, Kecamatan Dolok Panribuan, Kabupaten Simalungun). *Peronema Forestry Science Journal*. 1(1), 1-6.
- Soliha, E. (2008). Analisis Industri Ritel di Indonesia. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. 15(2), 128-142.

- Sudirga, R. S. (2017). Faktor-Faktor yang Menentukan Peningkatan Bisnis Ritel di Indonesia. *Journal of Business & Applied Management*. 10(2), 138-150.
- Sukwadi, R and Jufina. (2015). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan TransJakarta dengan Menggunakan Metode IPA-PGCV. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*. 5(2), 64-69.
- Tecoalu, M. (2020). *Retail Service Quality dan Organizational Citizen Behavior Studi Experimental atas Loyalitas Toko*. Serang: CV. AA.RIZKY.
- TRAN, V. D and LE, N. M. T. (2020). Impact of Service Quality and Perceived Value on Customer Satisfaction and Behavioral Intentions: Evidence from Convenience Stores in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*. 7(9), 517-526.
- Ushantha, R.A.C., Wijeratne, A.W., and Achchuthan,S. (2014). An Assessment of Retail Service Quality: An Empirical Study of the RSQS in Sri Lankan Supermarkets. *Developing Country Studies*. 4(3), 78-90.
- Wardhana, H. W. K., and Rochmaniah, A. (2016). Pengaruh Display Product Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen PT.Ace Hardware Sidoarjo. *KANAL: Jurnal Ilmu Komunikasi*. 1(1), 15-26.
- Wijaya, T., and Andreas, D. (2020). Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Fuzzy SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA) dan Regresi Linier Berganda di Pasar Swalayan Giant. *Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV) VI*. 6(1), 1119-1126.
- Wibowo, T. J and Ardhi, M. N. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan pada Minimarket SK. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri dan Informasi*. 7(1). 34-49.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. (2nd ed.) Jakarta: Indeks Jakarta.
- Wikumala, A. P. (2021). *Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Kualitas Lingkungan Fisik, dan Protokol Kesehatan COVID-19 terhadap Kepuasan Pelanggan di KFC St Mark Lippo Village selama Masa Pandemi*. Doctoral Dissertation. Universitas Pelita Harapan.
- Winarno, H., and Absor, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*. 1(2), 146-160.

Wirawan, N. K., Indriani, S., and Kiswandono. (2020). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Superindo Tlogomas Menggunakan Metode PGCV (Potential Gain in Customer Value). *Jurnal Valtech*. 3(2), 160-165.

Yuliani, A., and Susanto, E. H. (2019). Pentingnya Strategi Bisnis yang Tepat dalam Mempertahankan Eksistensi Suatu Usaha (Studi Kasus: Penutupan SEVEL). *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*. 03(1), 15-22.

Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*. 7(1), 17-23.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., and Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.



