

DAFTAR PUSTAKA

- Ageng Kurniawan P. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Service quality* Pada Pt Osg Indonesia.
- Agung Suwandaru, Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa.
- Alfy Syahri L dan Nur Rahmah A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam.
- Ardi, S dan Dwi, P (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance *Analysis*.
- Fakhri Muhammad N. (2016). Pengaruh *service quality* terhadap kepuasan konsumen Honda Utama Motor Yogyakarta.
- Febrianti Atika, Indriani S dan Adriantantri E. (2020). Pengukuran Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Jasa Penyeberangan Laut Dengan Metode *Service quality* Dan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil.
- Hardani *et al.* (2020). Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. Yogyakarta. CV. Pustaka Ilmu Grup.
- Kompas.(2021). Apa Alasan Gerai Giant Akan Di tutup?.
<https://money.kompas.com/read/2021/05/26/070000026/apa-alasan-gerai-giant-akan-ditutup?page=all>
- Kompaspedia. (2021). Industri ritel di Indonesia : Regulasi, Sejarah, Potret, dan Tantangan.
<https://kompaspedia.kompas.id/baca/paparan-topik/industri-ritel-di-indonesia-regulasi-sejarah-potret-dan-tantangan>
- Krismonda Nyoman W, Indriani S dan Kriswandono. (2020). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Superindo Tlogomas Menggunakan Metode PgcV (Potential Gain In *Customer Value*).
- Liputan6. (2021). Strategi Bisnis Hero Supermarket di tengah pandemic covid 19.
<https://www.liputan6.com/saham/read/4554169/strategi-bisnis-hero-supermarket-di-tengah-pandemi-covid-19>

- M. Abdul F. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode *Service quality* Dan *Importance Performance Analysis*. Fakultas Teknologi Industri. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Priyatno, Duwi. (2016). Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS Praktis dan Mudah Dipahami untuk Tingkat Pemula dan Menengah. Yogyakarta: Gava Media.
- Purwadisastra Dikdik. (2021). Strategi Ritel Konvensional Modern Dalam Menghadapi Persaingan Pada Masa Pandemi Covid 19
- Tjiptono Fandy, Anastasia Diana (2019) Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi : Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono Fandy. (2020). Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan Penerbit Andi. Yogyakarta
- Yanti Novi. (2019). *Service quality* Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dirumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar.