

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46–55. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v1i2.119>
- Amel, A. F. (2020). Pengaruh Promosi Penjualan Dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Ovo. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 11(2), 201–223. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.011.2.01>
- Amilia, S., & Nst, M. O. A. (2017). Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 6(1), 660–669.
- Ardani. (2020). Pengembangan Instrumen Literasi Humanistik dan Hasil Dasar Menganalisis Siklus Air dan Dampaknya pada Peristiwa di Bumi dan Kelangsungan Makhluk Hidup untuk Siswa Kelas V SD. *PENDASI: Jurnanal Pendidikan Dasara Indonesia*, 4(2), 112–121.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 63–68. <http://ejournal.unri.ac.id/index.php/JAP/article/view/1937>
- Ayu, D. A. (2017). ARTIKEL MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN IM3 INFLUENCE OF SERVICE QUALITY , PROMOTION , AND BRAND IMAGE TO IM3 CUSTOMER LOYALTY (Study On Student Faculty Of Economics , University Of Nusantara PGRI Kediri Year 2017) Oleh : DESI AMBAR AYU Dibimbing ole. 01(06).
- Batam.co.id. (2020, July 21). Terungkap, Segini Jumlah Gerai Alfamart dan Indomaret di Kota Batam. *Batam.Co.Id*, 1. <https://batampos.co.id/2020/07/21/terungkap-segini-jumlah-gerai-alfamart-dan-indomaret-di-kota-batam/>
- Batamkota.bps.go.id. (2019). *Penduduk Kota Batam*. <https://batamkota.bps.go.id/indicator/12/65/1/penduduk-kota-batam.html>
- Cardia, D. I. N. R., Santika, I. W., & Respati, N. N. R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6762. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p19>
- Dr. Enny Radjab, M. A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*.
- Wasiman, S.E., M. M. (2017). Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Perusahaan Property di Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam*, 5(2), 231193.

- Fernanda, M. (2019). Pengaruh Promosi Penjualan, Daya Tarik Iklan Internet, dan Kualitas Website Terhadap Pembelian Impulsif. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 3(5), 07. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v3i5.6073>
- Fitrajaya, P. H., & Nurmahdi, A. (2019). The Impact of Product Quality, Brand Image and Service Quality toward Customer Loyalty. *International Humanities and Applied Science Journal*, 2(3), 38–49. <https://doi.org/10.22441/ihaj.2019.v2i2.05>
- Gede Marendra, I. (2018). *Pengaruh Bauran Pemasaran (Produk, Harga, Lokasi Dan Promosi) Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Minimarket (Alfamart Atau Indomaret)*. 1(3), 2598–2823.
- Gultom, Dedek Kurniawan; Arif, M. F. M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Halim, F. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa. In R. Watrianthos (Ed.), *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Yayasan Kita Menulis.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (A. Husnu Abadi, A.Md. (ed.)). Pustaka Ilmu Group.
- Haryantini. (2019). Pengaruh Citra Merek dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek di Stasiun Depok Jawa Barat. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3(1), 45. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v3i1.3604>
- Ilham, D., Sunarsi, D., Suryakencana, U., & Barat, J. (2021). *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*. 4(3), 332–346.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. In *Unitomo Press* (Vol. 4, Issue 3). <http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>
- Japarianto, E., & Sudjianto, E. Y. (2017). Pengaruh Perceived Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variable Intervening Di Hotel Kartika Graha Malang. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 11(2), 54–60. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.11.2.54-60>
- Katadata.co.id. (2018). *Gerai Alfamart dan Indomaret Masih Ekspansi Gerai Alfamart dan Indomaret Masih Ekspansi*. Alfarria Trijaya Tbk. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/10/05/gerai-alfamart-dan-indomaret-masih-ekspansi>

- Kompas.com. (2020). *PEMILIK INDOMARET VS ALFAMART , SIAPA LEBIH KAYA?* Ratriani, Virdita Rizki. <https://www.kompas.com/tren/read/2020/06/01/132209365/pemilik-indomaret-vs-alfamart-siapa-lebih-kaya?page=all>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Principles of Marketing 17th Global Edition. In *Pearson Education Limited*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Capturing Marketing Insights (Electronic Version). In *Marketing Management*.
- Kurnianingsih, & Sugiyanto. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt. Nestle Indonesia. *Skripsi Respositari*, 1(1), 510–524.
- Leonardo, & Purba, T. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas pelanggan pt wap logistikindo. *Jurnal Rekaman*, 4(2), 442–452.
- Lisda, R., & Kusmayanti, E. (2021). Pengaruh Struktur Modal Dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan. *Land Journal*, 2(1), 87–94. <https://doi.org/10.47491/landjournal.v2i1.1102>
- Listyawati, I., & Kristiana, I. (2021). Pengaruh Return on Equity, Current Ratio, Size Company dan Debt to Equity Ratio Terhadap Nilai Perusahaan. *MAKSIMUM: Media Akuntansi ...*, 10(2), 47–57. <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/MAX/article/view/6744>
- Lubis, D. I. D. L. R. H. (2017). Pengaruh Citra Merek dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Sekolah. *Dictionary of Statistics & Methodology*, 5(1), 15–24. <http://journals.synthesispublication.org/index.php/ilmam%0APengaruh>
- Mahendra, V. N. (2021). Pengaruh Karakteristik Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Daerah Sijujung. *Jurnal Matua*, 3(1), 25–34.
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Martin, D., & Hamali, A. Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Adidaya Digital Printing Bandung. *Stieamkop*, 3(1), 30–48.

- Melisa, C. (2020). Analisis Tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas. *Jurnal Tata Rias Dan Kecantikan*, 2(2), 1–9. <http://jitrk.ppj.unp.ac.id/index.php/jitrk/article/view/38>
- Mulazid, A. S., Fadilah, L., & Sesunan, Y. S. (2018). The Effect of Marketing Mix, Brand Image, and Service Quality on Customer Loyalty In Bank BNI Syariah. *International Journal of Islamic Business and Economics (IJIBEC)*, 127. <https://doi.org/10.28918/ijibec.v2i2.1370>
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik* (Lutfiah (ed.)). Media Sahabat Cendekia. <https://doi.org/10.31219/osf.io/hk394>
- NURYADI, TUTUT DEWI ASTUTI, ENDANG SRI UTAMI, & MARTINUS BUDIANTARA. (2017). *Dasar-Dasar Statistika Penelitian*. http://lppm.mercubuana-yogya.ac.id/wp-content/uploads/2017/05/Buku-Ajar_Dasar-Dasar-Statistik-Penelitian.pdf
- Palguno Achmad Pamungkas, & Guridno, E. (2019). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Gaya Hidup Terhadap Loyalitas Pengguna Motor Vespa di Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(2), 37–48.
- Pradana, D., Hidayah, S., & Rahmawati, R. (2018). Pengaruh harga kualitas produk dan citra merek BRAND IMAGE terhadap keputusan pembelian motor. *Kinerja*, 14(1), 16. <https://doi.org/10.29264/jkin.v14i1.2445>
- Purba, B. (2021). Manajemen Komunikasi Pemasaran. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Putri, F. B., Nuringwahyu, S., & Hardati, R. N. (2020). Terhadap Loyalitas Konsumen. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Indomaret Jalan Sudimoro Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)*, 9(2), 145–153.
- Ramadhany, D. P., & Djemly, W. (2021). *SERVICE QUALITY AND MARKETING MIX INFLUENCE ON PURCHASING DECISIONS AT ALFAMART SINDULANG MANADO* Oleh : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado *Jurnal EMBA Vol . 9 No . 3 Juli 2021 , Hal . 447 - 457*. 9(3), 447–457.
- Rinaldi, S. F., & Mujianto, B. (2017). *Metodologi Penelitian dan Statistik*. <https://doi.org/10.16309/j.cnki.issn.1007-1776.2003.03.004>
- Rizky, C. G., & Suyanto, A. (2020). Analisis Faktor – Faktor Yang Membentuk Loyalitas Pelanggan Indihome Dengan Layanan Triple Play Di Kota Jakarta. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(2), 206–214. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i2.340>

- Siahaan, & Raymond. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Grab Di Kota Batam. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 6(2), 248.
- Sinaga, O. S., & Putri, D. E. (2020). *Mampukah Citra Merek, Fasilitas dan Kepercayaan Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Taman Hewat Kota Pematangsiantar*. 8, 151–157.
- Sinurat, E. S. M., Lumanauw, B., & Roring, F. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 2230–2239. <https://doi.org/10.35794/emba.v5i2.16522>
- Sri Widyastuti. (2017). *Manajemen Komunikasi Pemasaran Terpadu* (I. Hadi (ed.)). FEB-UP Press. https://doi.org/10.1300/j054v03n02_03
- Sunarsi, D. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Dept Store Cabang BSD Tangerang. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 21(1), 7–13. <https://journal.unimal.ac.id/emabis/article/view/473>
- Susanto, H., Produk, K., Konsumen, K., & Belakang, L. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen pada toko foto copy dwiyan di sampit*. 6(2), 58–67.
- Syopian. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Pelindo Ii Cabang Bengkulu. *Creative Research Management Journal*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.32663/crmj.v1i1.618>
- Tjiptono, F. (2018). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (3rd ed.). Andi.
- Wahyuni, S., & Ghozali, I. (2019). The Impact of Brand Image and Service Quality on Consumer Loyalty in the Banking Sector. *International Journal of Economics and Business Administration*, VII(Issue 4), 395–402. <https://doi.org/10.35808/ijeba/352>
- Willy, F., Sumarsan, T., & Julitawaty, W. (2020). Pengaruh Personal Selling Dan Promosi Penjualan Terhadap Efektifitas Penjualan Ban Sepeda Motor Pt. Mega Anugrah Mandiri. *Jurnal Bisnis Kolega*, 6(1), 43–56. <https://pmci.ac.id/ejournal/index.php/jbk/article/view/47>
- www.Bareksa.com. (2018). *Adu Kuat Alfamart dan Indomaret, Kinerja Siapa Lebih Unggul?* <https://www.bareksa.com/berita/berita-ekonomi-terkini/2018-02-07/adu-kuat-alfamart-dan-indomaret-kinerja-siapa-lebih-unggul>

- www.indomaret.com. (2021). *Pemasaran dan Promosi*.
<https://indomaret.co.id/korporat/seputar-indomaret/peduli-dan-berbagi/2014/01/16/pemasaran-dan-promosi/>
- Www.indomaret.com. (n.d.). *Tentang Indomaret*.
- www.lokaldata.id. (2020). *Jumlah gerai Indomaret , 2015-2020*.
<https://lokadata.id/data/jumlah-gerai-indomaret-2015-2020-1586939036>
- www.voi.id. (2021). *18,603 Indomaret Outlets Owned*.
<https://voi.id/en/economy/52179/18-603-indomaret-outlets-owned-by-conglomerate-anthony-salim-are-threatened-with-boycott-by-workers-because-of-thr-and-perforated-gypsum>
- Yandi, E., Lukitaningsih, A., & Hutami, L. T. H. (2019). Pengaruh Iklan, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Layanan IndiHome. *Jurnal Value: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 16(2), 30–39.
- Yunaida, E. (2018). Pengaruh Brand Image (Citra Merek) terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Evalube di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 6(2), 798–807. <https://doi.org/10.33059/jmk.v6i2.685>
- Yusuf, M. (2017). Motode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif,dan Penelitian Gabungan. In *Journal of Materials Processing Technology* (Vol. 1, Issue 1).
<http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055>
<https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006>
<https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024>
<https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.127252>
<http://dx.doi.org>