

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2021). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Andriani, N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Arfa Grosir. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 45–56.
- Anggraeni, O. F., & Rahma, F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Ridho (grosir sembako) di Desa Sukosewu, Gandusari. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5(2), 112–123.
- Assauri, S. (2020). *Manajemen pemasaran: Dasar, konsep, dan strategi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Chen, Y., & Wang, Q. (2024). Service quality, customer experience, and satisfaction in retail services. *Journal of Service Management*, 35(1), 45– 60.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management*. New Jersey: Pearson Education..
- Nova Andriani. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan faktor harga terhadap kepuasan pelanggan Arfa Grosir. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 45– 58.

- Nurhayati, Y., dkk. (2023). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Lotte Grosir Serang. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(3), 89–101.
- Parameswari, R., dkk. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 33–42.
- Rodriguez, M. (2024). Service quality and digital transformation in customer satisfaction. *International Journal of Business and Management*, 19(2), 88–101.
- Rutoto, S. (2023). Metodologi penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.
- Srisulistowati, E., dkk. (2021). Kepuasan pelanggan dalam perspektif manajemen pemasaran. Dalam Yuliarrani et al. (2024). *Manajemen kepuasan pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tanjung, A., & Hidayah, N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 4(1), 21–30.
- Yulia Nurhayati, dkk. (2023). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Lotte Grosir Serang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 89–101.

Yuliarrani, R., dkk. (2024). Analisis kepuasan pelanggan pasca pembelian. *Jurnal Riset*

Manajemen, 7(1), 55–67.

Zeithaml, V. A. (2022). *Service quality and customer satisfaction*. New York:

McGraw-Hill Education.