

DAFTAR PUSTAKA

- A.hamid. (2018). *BAB II LANDASAN TEORI*. Retrieved from UNIVESITAS ISLAM INDONESIA:
<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/11565/05%20BAB%20II%20LANDASAN%20TEORI.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Ainun Na'im, Triana Arisdiani, H. (2019). HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN KELUARGA TENTANG PENYAKIT STROKE DENGAN PENANGANAN PRE-HOSPITAL. *Jurnl Gawat Darurat*, 1, 13– 24.
- Alma, B., & Priansa, D. J. (2014). *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Andi (2008), *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, : Yogyakarta.
- Andi (2019), *Strategi Pemasaran* , Edisi ke 4, : Yogyakarta.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2017). *Principles of Marketing*. 17th red. New York
- Asep Syamsul M. Romli. (2012) *Jurnalistik Online: Panduan Mengelola Media Online*. Bandung. : Nuansa Cendikia
- Arjanto, paul. (2011). Tujuan Role Playing. on line, (diakses 13 juni 2023).
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi)*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Daniel Reven, Augusty Tae Ferdinand. (2017). Analisis Pengaruh Desain Produk, Kualitas Produk, Harga Kompetitif, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian. *diponegoro journal of management*. Volume 6, Nomor 3. ISSN : 2337-3792
- Djaslim, Saladin, (2018), *Manajemen Pemasaran: Analisis, Pelaksanaan, dan Pengendalian*, Linda Karya, Bandung.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Medi
- Dr.H.MASHUR RAZAK, S. (2016). *PRILAKU KONSUMEN*. MAKASAR: Alauddin University Press.
- Doyle, Peter and John Saunders. 1995, The Lead of Marketing Decision. *Journal of Marketing Research*. Edistion 22th (February). P. 54-65.
- Fariza, A., Mu'Arifin, & Astuti, D. W. (2021). Spatial-Temporal Visualization of Dengue Haemorrhagic Fever Vulnerability in Kediri District, Indonesia, Using K-means Algorithm. November 2021, 1–6.
<https://doi.org/10.1109/icodse53690.2021.9648487>

- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Indrasari, Methiana, 2018. "Pengaruh Layanan Kualitas Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Variabel Intervening": e-Journal Universitas Tribuana Kalabahi 1 (1), 123-123, 2018. Surabaya
- Irawan, Handi, 2004, *Kepuasan Pelanggan*, PT Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, K.(2009). *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P.(2004). *Manajemen Pemasaran*. Edisi millennium. Jakarta: PT. Prenhallinda. Jakarta
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran esisi 12*. (Terjemahan Bob Sabran). Jakarta: Erlangga. (Edisi asli diterbitkan tahun 2006 oleh Pearson Education Inc. Pearson Prentice Hall).
- Kotler, Philip & Gerry Armstrong, (2014): *Principle Of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong terjemahan Bob Sabran. 2014. *Principles of Marketing*, 12th Edition Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi (2001) *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat
- Margaretha, Farah. 2011. *Manajemen Keuangan untuk Manajer Non Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat
- Nugroho dan Ratih Paramita. 2009. *Analisis Pengaruh Lokasi, Keanekaragaman Barang Terhadap Keputusan Berbelanja dan Loyalitas Konsumen di Carrefour Semarang*. EKOBIS vol. 2 no. 1. Universitas Islam Sultan Agung, Semarang

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1998), SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.
- Rambat, Lupiyoadi. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta : Salemba Empa
- Riyanti. (2015). Pengaruh Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Martabak Kirana di Kabupaten Sleman. *Ekonomika Dan Bisnis*, 5, 1–16.
- Rangkuti, Freddy. (2017). *Customer care excellence: meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus jasa raharja*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet
- Sudarsono, Heri. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Jember : CV. Pustaka Abadi
- _____ (2018), *Metodologi penelitian kuantitatif*, Cetakan ke 1, Bandung : ALFABETA, cv.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Swastha Dharmmesta, Basu (2018), *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen Edisi Pertama*, Cetakan ke 7, BPFE : Yogyakarta.
- Tjiptono, fandy. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, fandy. 2009, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, cetakan ketujuh, Penerbit : Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, fandy. dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, fandy. (2011). *Pemasaran Jasa Malang* : Bayumedia
- Tjiptono, fandy. PH.D. (2015 : 345). *Strategi pemasaran*, Edisi Salemba Empat, Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, fandy. 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Tjiptono, fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tri Rochmawan, Laksono (2008). *Pengantar Ekonomi Mikro*. Semarang : Anindya.

- Winardi, SE. (2007), Pengantar Ilmu Ekonomi, Cetakan Pertama, Bandung : Tarsito
- Wagiran. (2019). Metodologi Penelitian Pendidikan (Teori dan Implementasi). Yogyakarta: CV Budi Utama
- Laeli, Azizatul, (2019), *pengaruh harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian*, Perpustakaan UNUGHA.

KUESIONER

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan pelanggan di indomaret Adipala

Tujuan kuesioner penelitian

Kuesioner ini bertujuan untuk pengumpulan data yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Adipala. Penelitian ini dilakukan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi Prodi Manajemen di Universitas Nahdatu Ulama. Saya sangat menghargai partisipasi anda dalam menjawab kuesioner ini. Atas kesediaannya dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Sangat Setuju = 5

Setuju = 4

Kurang Setuju= 3

Tidak Setuju = 2

Sangat Tidak Setuju = 1

INDIKATOR VARIABEL

DAFTAR PERTANYAAN(KUESIONER) KUALITAS PELAYANAN
Indomaret memberikan fasilitas yang sesuai lengkap
Indomaret memberikan informasi yang lengkap tentang produk yang di tawarkan
Indomaret menyambut kedatangan anda dengan senyum,ramah dan sopan
Indomaret memberikan kepastian kualitas barang yang di tawarkan
Indomaret merekomendasikan pilihan produk yang sesuai keinginan dengan kebutuhan anda
DAFTAR PERTANYAAN(KUESIONER) HARGA
Indomaret memiliki harga yang terjangkau di kalangan masyarakat
Produk Indomaret memiliki harga yang sesuai dengan kualitas produk
Harga produk indomaret lebih murah di bandingkan tempat lain