

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, R., Mehdi, Z., & Samreen, H. (2019). Assessing the Existence of RSQS (Retail Service Quality Scale) in the Retail Store & Supermarkets Operating in Karachi. *Pakistan Business*, 20(4), 853–874.
- Amaliyah, P. N., Nasution, Y. R., & Fakhriza. (2023). Implementasi Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) dan Metode Profile Matching dalam Keputusan Seleksi Perekrutan Tenaga Kurir. *Jurnal Ilmiah Informatika Komputer*, 28(1), 36–50. <https://doi.org/10.35760/ik.2023.v28i1.8022>
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Ani, J., Lumanauw, B., & Tampenawas, J. L. A. (2021). Pengaruh Citra Merek, Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada E-Commerce Tokopedia di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 9(2), 663–674.
- Apriliasari, B., Navizah, H., Rizki, R., Ahmad, J., No, Y., Laut, B. B., Tenggara, P., Pontianak, K., & Barat, K. (2020). SPK Pemilihan Minat Tugas Akhir Menggunakan Metode Profile Matching (Prodi Teknik Informatika). In *DIGITAL INTELLIGENT* (Vol. 1, Issue 1).
- Bahwiyanti, J., & Susanti, A. (2021). Pengaruh Price Discount dan Store Atmosphere Terhadap Impulse Buying pada Dewi Mart Sultan Adam Banjarmasin. *JIEB: Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 7(3), 355–367. <http://ejournal.stiepancasetia.ac.id/index.php/jieb>
- Chaniago, H. (2021). *Manajemen Ritel & Implementasinya*. Bandung: Edukasi Riset Digital PT
- Dandis, A. O., Wright, L. T., Wallace-Williams, D. M., Mukattash, I., Al Haj Eid, M., & Cai, H. (2021). Enhancing consumers' self-reported loyalty intentions in Islamic Banks: The relationship between service quality and the mediating role of customer satisfaction. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1892256>
- Departemen Statistik Bank Indonesia. (2024). *Survei Penjualan Eceran Januari 2024*.
- Diana, A., Achadiani, D., & Irawan, H. (2021). Penerapan Metode Profile Matching untuk Pendukung Keputusan Pemilihan Manajer Information Technology. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 7(1). <https://doi.org/10.28932/jutisi.v7i1.3393>

- Gerson, F. R. (1993). *Measuring Customer Satisfaction : a Guide to Managing Quality Service*. Crisp Publications.
- Hadian, A., & Rahmat, M. (2019). Pengukuran Kualitas Layanan (Serqual) dan Pengukuran Kualitas Layanan Ritel (Retail Service Quality Scale): Dalam Kajian Teori. *Prosiding Seminar Nasional & Expo II Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 872–879.
- Haryanto, J., Silitonga, R. Y. H., & Setiawati, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra dengan Metode Servqual, IPA, dan CSI. *Journal of Integrated System*, 6(2), 197–209. <https://doi.org/10.28932/jis.v6i2.6587>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Ingaldi, M. (2021). Retail Service Quality Scale (RSQS) as an Example of Quality Service Scale Used in Traditional Trade. *Multidisciplinary Aspects of Production Engineering*, 4(1), 431–441. <https://doi.org/10.2478/mape-2021-0039>
- Juanda, O. A., & Sugiharto, S. (2019). Analisa Pengaruh Retail Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di Transmart Carrefour Rungkut Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 6.
- Kinderis, R., Danielienė, J., & Jonuškienė, E. (2023). Assesment of Customer Service Quality of The Gas Station Network in Lithuania. *Economics & Education*, 8(1), 6–16. <https://doi.org/10.30525/2500-946x/2023-1-1>
- Kusuma, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi*, 1(1), 40–55.
- Kusyana, D. N. B., & Pratiwi, K. A. (2019). Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur. *Jurnal Widya Manajemen*, 1(2), 21–39.
- Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive dan Snowball Sampling. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39. <https://doi.org/10.31764/historis.vXiY.4075>
- Marcelina, F., & Bambang, H. (2019). Analisis Varian Penerapan RSQS (Retail Service Quality Scale) di Toko Ritel Tipe 1 (Transmart) dan Toko Ritel Tipe 2 (Hypermart/Lottemart). *AGORA*, 7(1), 121–131.
- Mufti, U. A., & Hilman, M. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Bahana Cahaya Sejati Ciamis. *Jurnal Industrial Galuh*, 3(2), 83–92.

- Mulyana, A., Mulyati, H., & Setiawan, A. (2022). Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jaksa Agung Muda Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara (Jam Datun) Kejaksaan Agung Republik Indonesia. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.3.880>
- Niqotaini, Z. (2023). Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Kualitas Kain Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) dan Profile Matching (PM). *Jurnal Jaringan Sistem Informasi Robotin (JSR)*, 7(1), 7–12.
- Nugraha, S., Bahri, S., & Rianti, M. (2020). Aplikasi Metode Borda Count Method untuk Penentuan Pemenang Pemilihan Kepala Daerah. *Jurnal Matematika Unand*, 8(4), 85–90.
- Pratama, Z. (2020). Analisis Karakteristik Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan SPBU 74.921.05 dan SPBU 74.921.08 yang Berada di Kota Sungguminasa. *Jurnal Study of Scientific and Behavioral Management (SSBM)*, 1(1), 1–13. <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/ssbm>
- Purwadisastra, D. (2021). Strategi Ritel Konvensional Modern dalam Menghadapi Persaingan pada Masa Pandemi COVID 19. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 187–192.
- Putra, H. H., & Aisyah, M. T. S. (2017). *Quality Improvement & Lean Six Sigma Meningkatkan Kualitas Produk dan Kinerja Perusahaan Menuju Zero Defect*. Yogyakarta: Expert.
- Rachmadany, Y., Andesta, D., & Ismiyah, E. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan Improvement Gap Analysis dan Customer Satisfaction Index Studi Kasus pada Kantor Pos Processing Center Gresik. *Jurnal Sistem Dan Teknik Industri*, 3(1), 23–31.
- Rahayu, D. W. S. (2021). Motivasi Konsumen dalam Melakukan Pembelanjaan Online Di Kota Blitar. *Jurnal Ilmu-Ilmu Ekonomi*, 14(2), 1–10. <https://doi.org/10.35457/xxx>
- Ramadhan, M. N. S., & Asnawi, N. (2020). Studi Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Industri Retail: Peran Kualitas Layanan dan Implikasinya terhadap Loyalitas Pelanggan. *IQTISHODUNA*, 16(2), 115–130. <https://doi.org/10.18860/iq.v16i2.9929>
- Sahfitri, V., Dayi, D., Bina Darma, U., Jenderal Ahmad Yani No, J., & Sur-el, P. (2023). Penerapan Metode Servqual Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Peningkatan Kepuasan Pengguna Light Rail Transit (LRT) Di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 25(3), 273–281.

- Sanaky, M. M., Saleh, L. M., & Titaly, D. H. (2021). Analisis Faktor - Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439.
- Seftylia, C., & Cholil, W. (2022). Application of the Customers Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods to Measure Reader Satisfaction with the Quality of Website Services Indodaily.co. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal* , 5(3), 24525–24536. <https://doi.org/10.33258/birci.v5i3.6476>
- Shaumi, F. Z., & Cahyadi, E. R. (2022). Perbandingan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Logistik Pada JNE dan J&T Express di Jabodetabek. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)*, 8(3), 939–950. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.3.939>
- Simamora, R. H., Kadri, M. K., Astha, D. P., & Nugroho, R. A. (2023). Tingkat Kepuasan Penghuni Perumahan berdasarkan Perspektif Penghuni Perumahan. *Compact: Spatial Development Journal*, 02(02), 47–55.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sinurat, O. R., Irawan, E., Dewi, R., Sundari, R. A., & Fauzan, M. (2019). Analisa Algoritma Profile Matching dalam Menentukan Anggota Security Terbaik di PTPN IV Unit Usaha Marjandi. *Prosiding Seminar Nasional Riset Information Science (SENARIS)* , 573–580.
- Suryadi, A., Islami, M. C. P. A., Taufiq, S. I., & Santoso, B. (2020). Company Quality Performance Using Customer Satisfaction Index Methods and Importance Performance Analysis at PT. XYZ. *International Conference Eco-Innovation in Science, Engineering, and Technology*, 244–250. <https://doi.org/10.11594/nstp.2021.1438>
- Tecoalu, M. (2020). *Retail Service Quality dan Organizational Citizen Behavior: Studi Experimental atas Loyalitas Toko*. Banten: CV AA Rizky.
- Tias, A., Sukmono, Y., & Gunawan, S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Ritel Modern dengan Pendekatan Retail Service Quality Scales (RSQS) DiKombinasikan dengan Customer Satisfaction Index (CSI). *Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management*, 17(2), 61–72.
- Winata, D. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bisnis Ritel Erablue Di Tangerang. *Jurnal Riset Dan Publikasi Ilmu Ekonomi*, 1(6), 126–136. <https://doi.org/10.61132/menawan.v1i6.75>

Yulianti, S., Imro'ah, N., & Intisari, S. A. (2024). Analisis Kualitas Layanan Ritel dari Persepsi Pelanggan Menggunakan Metode RSQS, CSI, dan IGA Studi Kasus: Indomaret di Desa Balai Sebut, Kabupaten Sanggau). *Buletin Ilmiah Math. Stat. Dan Terapannya (Bimaster)*, 13(2), 239–248.

Yusuf, N. (2022). Manajemen Bisnis Ritel Di Kota Manado Perspektif Ekonomi Syariah. *Jurnal Darma Agung*, 30(1), 1259–1281.

