

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, N., & Alfiah. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Haidee Rental Malang). *JAMIN : Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis*, 5(2), 158. <https://doi.org/10.47201/jamin.v5i2.143>
- Apriliani, U., & Yudiantoro, D. (2023). Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Madu AG Di Tulungagung. *Jurnal Dinamika Ekonomi Dan Bisnis*, 20(1), 65–82.
- Ariyanto, A., Ghozali, Z., Munyati, Ambarwati, R., Revita, N. N., Sudirman, F. A., & Pratisila, M. (2024). MANAJEMEN LAYANAN PELANGGAN Tim. In *Widina Media Utama* (1st ed., Vol. 11, Issue 1). WIDINA MEDIA UTAMA. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Bintari, W. P., Udayana, I., & Maharani, B. D. (2022). Pengaruh Usability, Information Quality, dan Service Interaction Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Tokopedia di Kabupaten Kediri). *Jurnal Perspektif*, 20(1), 68–75. <https://doi.org/10.31294/jp.v20i1.12286>
- BPSBanten. (2024). *Indeks Pembangunan Manusia Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kelamin di Provinsi Banten (Umur Harapan Hidup Hasil Long Form SP2020) - tabel statistik*. <https://banten.bps.go.id/id/statistics-table/2/NTYwIzI=/indeks-pembangunan-manusia-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kelamin-di-provinsi-banten--umur-harapan-hidup-hasil-long-form-sp2020-.html>
- Chandra, T., Chandra, S., & Layla Hafni, S, SE, M. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- CNBCIndonesia. (2024). *2 Direksi dan 1 Komisaris Matahari Putra Prima (MPPA) Resign, Ada Apa?* <https://www.cnbcindonesia.com/market/20240416083123-17-530548/2-direksi-dan-1-komisaris-matahari-putra-prima--mppa--resign-ada-apa>
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>
- EmitenNews. (2024). *Rugi menipis, Juni 2024 Matahari (MPPA) defisit Rp2,74 triliun*. <https://www.emitennews.com/news/rugi-menipis-juni-2024-matahari-mppa-defisit-rp274-triliun>

- Fatmawati, Y. N., & Mariah. (2023). Pengaruh Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dapur Ummu Hisyam (Outlet 04 Jl. Poros Maros - Makassar). *Manuver*, 1 No 3, 292–303.
- Ghozali, I. (2021). Structural equation modeling dengan metode alternatif partial least squares (PLS). *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris (Vol. 2). *Universitas Diponegoro*, 2.
- GoodStats. (2024). 77% Masyarakat Indonesia Lebih Suka Belanja di Minimarket. <https://goodstats.id/article/77-masyarakat-indonesia-menyukai-belanja-di-minimarket-CRkaQ>
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2022). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. In *LP2M UST Jogja* (Issue March).
- Hilal, R., & Sukma, R. P. (2022). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Nilai Pelanggan di Loko Cafe Pasar Senen. *Jurnal Human Capital Development*, 9(3), 1–15.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN* (1st ed., Issue 112).
- Isyanto, P., & Wijayanti, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Pada Masa Pandemi COVID-19. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 6(2), 2101–2111. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i2.818>
- Japa, I., Sudarwanto, T., & Santoso, R. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Cabang Jombang. *BIMA : Journal of Business and Innovation Management*, 5(2), 152–159. <https://doi.org/10.33752/bima.v5i2.5658>
- Kusuma, W., & Marlina, N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Di Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(2), 1174–1180.
- Madjowa, I. S., Levyda, L., & Abdullah, S. (2023). Tingkat Loyalitas Pelanggan Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Melalui Variabel Moderating Kepuasan Konsumen. *Jesya*, 6(1), 184–193. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.909>
- MCINEWS. (2025). *Hypermart Pakuwon Mall Surabaya tutup 14 April 2025, gerainya sisa di Royal Plaza dan Ciputra World*. <https://mcinews.id/news-4981-hypermart-pakuwon-mall-surabaya-tutup-14-april-2025-gerainya-sisa-di-royal-plaza-dan-ciputra-world>

- MediaKemenkeu. (2025). *Ekonomi Indonesia diproyeksi akan kembali tembus 5 persen*. <https://mediakeuangan.kemenkeu.go.id/article/show/ekonomi-indonesia-diproyeksi-akan-kembali-tembus-5-persen>
- Melati, A. P., Utari, D., Aktarina, D., & Jannah, M. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Dan Kegunaan Terhadap Brand Image Pada Produk GEELA di JM GROUP Lemabang Palembang. *JEMBATAN (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, Dan Akuntansi)*, 7(1).
- MPPA. (2023). *Laporan TahuMentransformasi Inti Untuk Mempercepat*.
- Mukti, Y. Y., Ashila, S., & Bakar, A. (2024). *PENINGKATAN KEUNGGULAN KOMPETITIF MELALUI SOCIAL MISSION , SERVICE QUALITY , INTENTION TO BUY , DAN BRAND IMAGE INCREASING COMPETITIVE ADVANTAGE THROUGH SOCIAL MISSION , SERVICE QUALITY , INTENTION TO BUY , AND BRAND IMAGE*. 19(1), 39–51.
- Niyati, & Sari, A. R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Citra Merek Pada PT Otto Farmasi Di Area Pamulang. *JURIHUM : Jurnal Inovasi Dan Humaniora*, 1(5), 711–718.
- Prastiwi, E. S., & Rivai, A. R. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 5(1), 244–256. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.1556>
- Putra, S. D., & Hasmawaty, H. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Kepuasan Nasabah Tabungan Prioritas Bank Negara Indonesia. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 19(1), 117. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v19i1.8011>
- Ramadhani, M., & Nurhadi. (2022). Pengaruh Citra Merek, Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Mineral Merek Aqua. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang*, 11(2), 200–214. <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/forbiswira/article/view/2235>
- Ramadhania, B. F., & Sigit, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan, Brand Image, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pelanggan Indomaret di Kabupaten Sleman. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 02(04), 226–237.
- Riva'i, M. M., Masduki, U., Kusumawati, B., & Utami, S. S. (2021). Evaluasi Peraturan Walikota Tentang Penataan Ritel Modern Di Kota Tangerang Selatan Dengan Menggunakan Regulatory Impact Analysis (RIA). *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan*, 9(1), 95–111. <https://doi.org/10.29303/ius.v9i1.818>
- Slack, N., Singh, G., & Sharma, S. (2020). The effect of supermarket service quality

- dimensions and customer satisfaction on customer loyalty and disloyalty dimensions. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(3), 297–318. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-10-2019-0114>
- Sulistiyowati, W. (2018). KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA. In *UMSIDA PRESS* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Tanjung, J. R., & Rahman, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Indihome Pt. Telkom Indonesia Pekanbaru. *Jurnal BANSI - Jurnal Bisnis Manajemen Akutansi*, 3(1), 27–45. <https://doi.org/10.58794/bns.v3i1.451>
- Tarigan, T. P., & Setyanto, E. (2024). *The Influence of Brand Image , Product Quality and Service Quality on Ventela Customer Loyalty at Bekasi Timur District Pengaruh Citra Merek , Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ventela di Kecamatan Bekasi Timur*. 3(1), 56–75.
- TechInAsiaIndonesia. (2024). *Tech in Asia Indonesia - Menghubungkan ekosistem startup Indonesia*. <https://id.techinasia.com/siapa-ritel-modern-agresif-ekspansi>
- TradingEconomics. (2025). *Indonesia - Penjualan eceran bulanan | 2003-2025 data | 2026-2027 perkiraan*. <https://id.tradingeconomics.com/indonesia/retail-sales>
- Wicaksono, D. A., Laksanawati, T. A., & Ningsih, D. B. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bakso Pak Miad Kecamatan Taman Kabupaten Pematang. *Value*, 2(2), 91–100. <https://doi.org/10.36490/value.v2i2.220>
- Widyana, S. F., & Simangunsong, R. (2021). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Teh Pucuk Harum). *Bisnis Dan Pemasaran*, 11(2), 1–11.
- Wijaya, G. Y. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Pengalaman Pelanggan Sebagai Mediasi* <https://eprints.umm.ac.id/1983/1/PENDAHULUAN.pdf>