

DAFTAR PUSTAKA

- AA Parasuraman, Zeithaml, Valerie, dan Leonard L. Berry, (1998), *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation*, New Yorks.
- Akbar, M,A. (2019). Perbandingan Kualitas Pelayanan e-Payment Indomaret dan Alfamart di Kota Bandung. e- Proceeding of Management, Vol.6, No.2, Hal. 2119-2125. <https://core.ac.uk/reader/299934415>.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). Manajemen Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam, (2011). Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Graha, I. M. S., & Wardana, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hardy's Negara, 2, 309–334. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/44778-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-dan-loyalitas-pelanggan-hardys>.
- Hatikarini, A. (2016). PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JASA PENGIRIMAN PAKET DI PT . POS INDONESIA (PERSERO) DAN JNE KOTA SERANG. Retrieved from [http://repository.fisip-untirta.ac.id/721/1/Copy of Revisi analisis perbandingan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pengiriman paket](http://repository.fisip-untirta.ac.id/721/1/Copy%20of%20Revisi%20analisis%20perbandingan%20kepuasan%20pelanggan%20terhadap%20pelayanan%20jasa%20pengiriman%20paket)
- Hikmah. (2018). Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Batam. Jurnal Akrab Juara, Vol.3, No.1, Hal. 29-39.
- Kotler, Philip, 2008, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium. Jakarta: Prehallindo.
- Nugraha dan Moeliono. (2019). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Rumah

- Sakit Umum Daerah Al-Ihsan Baleendah Bandung Jawa Barat dan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Jawa Barat. e-Proceeding of Management <https://core.ac.uk/download/pdf/299934554.pdf>. Diakses 23 Oktober 2020.
- Onibala, J, Moniharapon, S, dan Rantung, M.C. (2020). Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Jasa Ojek Online Go-Jek dan Grab-Bike (Study Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
- Putri, S.M.A. (2015). Analisis Perbandingan Kualitas Layanan the Premiere Cinema XXI Ciwalk dan Velvet Class Blitzmegaplex PVJ Menurut Konsumen di Bandung. e-Proceeding of Management ,
- Sasongko, F., & Subagio, H. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria 1(2), 1–7.
- Satriadi. (2017). Perbandingan Kualitas Pelayanan Antara Perpustakaan Provinsi Kepri dengan Kota Tanjungpinang. Jurnal Benefita, Vol.2, No.3, Hal. 288-298. <http://ejournal.ildikti10.id/index.php/benefita/article/view/2318/861>. Diakses 23 Oktober 2020.
- Sekaran, Uma & Bougie, R., (2013), *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*, John Wiley and Son, inc: London.
- Sichinsambwe, Chishimba, dan Sikombe. (2017). A Comparative Study of Service Quality and Customer Satisfaction in Zambian Banks. International Review of Management and Business Research, Vol. 6, No.1, Hal. 309-319. <https://www.irnbrjournal.com/papers/1490694270.pdf>.
- Sulistiyo, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi.

- Tjiptono, F., Candra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: PENERBIT ANDI.
- Walangitan, M,D. (2017). Perbandingan Tingkat Pelayanan Terhadap Konsumen Indomaret dan Alfamart Karombasan.
- Warbung, F. (2019). Perbandingan Kualitas Pelayanan Antara Excelso Mantos dan Starbucks Mantos Manado. *Jurnal Emba*, Vol.7, No.4, Hal. 5889-5897.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/26524/26139>.
- Adminspssstatistik. 2016. "Uji Normalitas dengan menggunakan SPSS".
<http://www.spssstatistik.com/uji-normalitas-dengan-menggunakan-spss/>.
- Alams. 2017. "Struktur <http://alams4580.blogspot.com/2017/09/pt-sumber-alfaria-trijaya-tbk.html> (struktur organisasi alfamart).
- Binus. 2011. "Struktur Organisasi Indomaret dan Visi Misi Indomaret".
<http://thesis.binus.ac.id/doc/Bab3/2011-1-00088IF%20bab%203%20rev.pdf>
 (struktur organisasi indomaret dan visi misi indomaret).
- Indomaret. 2014 "Seputar Indomaret". Indomaret.
<https://indomaret.co.id/korporat/seputar-indomaret/peduli-dan-berbagi/2014/01/16/sejarah-dan-visi/>.
- Ordiansyah. 2010. "Sejarah Visi Misi Kantor (Visi Misi Alfamart)".
<https://ordiansyah.wordpress.com/sejarah-visi-misi-kantor/> (visi dan misi alfamart).
- SPSSIndonesia. 2015. "Cara Uji Sample Independent Sample T test".
<https://www.spssindonesia.com/2015/05/cara-uji-independent-sample-t-test-dan.html> cara menguji T-independent test.