

## DAFTAR PUSTAKA

- Laemonta, J. H., & Padmalia, M. (2016). Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen Terang Bulan – Martabak 93. *Jurnal Entrepreneur Dan Entrepreneurship*, 5(2), 73–80.
- Nurmawati, E. (2012). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Pada Mulia Toserba Dan Swalayan Godean Sleman Yogyakarta). *Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Pada Mulia Toserba Dan Swalayan Godean Sleman Yogyakarta)*, 9. <https://Eprints.Uny.Ac.Id/8757/>
- Laemonta, J. H., & Padmalia, M. (2016). Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen Terang Bulan – Martabak 93. *Jurnal Entrepreneur Dan Entrepreneurship*, 5(2), 73–80.
- Rahman, S., Sam, U., & Manado, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Area Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 301–311. <https://doi.org/10.35794/emba.v7i1.22363>
- Nugroho, M. B. (2013). Kepuasan Konsumen. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Addina Zulfa Fa'izah Pengertian Inovasi Menurut Para Ahli, Ketahui Ciri-Ciri Beserta Manfaatnya <http://www.merdeka.com/trending/pengertian-inovasi-menurut-para-ahli-ketahui-ciri-ciri-beserta-manfaatnya-klm.html> 2/12/2021
- Mudasir, A. S. (2017). *Pengaruh Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Minimarket Indomaret (Studi Kasus Minimarket Indomaret Bumi Cikarang Makmur 70) Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1) Manajemen Oleh.*
- Siwalankerto, J. (2019). *Bisnis, P. M., Studi, P., Fakultas, M., Universitas, E., Petra, K., & Siwalankerto, J. (2019). Inovasi Pelayanan Jasa Dan Produk Pada Bengkel Aacarbons Surabaya Aacarbons. 7(2).*
- Ahmad. 2018 Pengertian Kepuasan Pelanggan: Factor Indicator Dan Optimalisasinya <http://www.gramedia.com/literasi/kepuasan-pelanggan/amp/23/07/2021>
- Wardani, tri ulfa. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis jasa Transportasi Gojek.*
- Rojiana, D., & Sari, N. (2018). Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Konsumen Inovatif sebagai Variabel Moderasi. In *Jurnal Digest Marketing* (Vol. 3, Issue 2, pp. 139–146).
- Sumarwan, Ujang. 2008. Inovasi Produk, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas sebagai Penentu Keberhasilan Pertumbuhan Perusahaan. *Majalah Agribisnis, Manajemen dan Teknologi.*

- Jason Chris. (2019). *Inovasi Pelayanan Jasa Dan Produk Pada Bengkel Aacarbonworks Surabaya Aacarbonworks*. 7(2).
- Natalia, E., Hoyyi, A., & Santoso, R. (2017). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan Publik Menggunakan Pendekatan Partial Least Square (PLS) (Studi Kasus: Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah). *Jurnal Gaussian*, 6(3), 313–323. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/gaussian>
- Sugi priharto, 2020 loyalitas Pelanggan: Pengertian, Unsur, Pengukuran, Dan Tipsnya <http://aksaragama.com/pemasaran/loyalitas-pelanggan-pengertian-unsur-pengukuran-dan-tipsnya> 04/08/2021
- Bunga Budi Utami, S. W. (2015). Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 4(3), 229–235. <https://doi.org/10.15294/maj.v4i3.8874>
- Hanif Akhtar. Analisis Regresi Dengan Variabel Mediator <http://www.semestapsikometrika.com/2017/12/analisis-regresi-dengan-variabel.html?m=1> 1/12/2021
- Kukuh Familiar, I. M. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 4(4), 348–354. <https://doi.org/10.15294/maj.v4i4.8888>
- Antanegoro, R. Y., Surya, D., & Sanusi, F. (2017). Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2), 167–179.
- Indomaret. 2022 Penghargaan <http://indomaret.co.id/home/index/penghargaan>
- Indomaret. 2022 Indomaret Terima Penghargaan dari Mensos <http://indomaret.co.id/news/detail/indomaret-terima-penghargaan-dari-mensos>
- Mahfooz, Y. (2014). Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Hipermarket Arab Saudi. *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 6 No. 4 Tahun 2014, ISSN 1918-719X.
- Puspita, R.N. (2012). Perbedaan Kepuasan Pelanggan Indomaret dan Alfamart. *Jurnal : JSIP Vol. 1 No. 1 Tahun 2011*, ISSN 2252-6838.
- Wikipedia, 2021 Mediasi (statistic) [http://en-m-wikipedia-org.translite.goog/wiki/mediation\\_\(statistik\)?\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=id&\\_x\\_tr\\_l=id&\\_x\\_tr\\_pto=tc,sc](http://en-m-wikipedia-org.translite.goog/wiki/mediation_(statistik)?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_l=id&_x_tr_pto=tc,sc)
- Muslichati, Ela Zakiya. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Sakit Buah Hati di Kabupaten Kudus”, *skripsi* pada fakultas ekonomi Universitas Negeri Semarang: tidak dipublikasikan.

- Rinaldy, Winarti Rieke. "Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Produk Terhadap Citra Perusahaan PT. Taraguna Foamindo", *skripsi* pada Universitas Bina Nusantara Jakarta: 2013. tidak dipublikasikan.
- Andreas Wijaya. 2018 partial least square menggunakan SMARTPLS 03 <http://www.slideshare.net/andreaswijaya9/partial-least-square-menggunakan-smartpls-03>
- Abdillah. 2021 T Tabel PDF <http://rumusrumus.com/t-tabel/>
- Suseno Bimo 2011 Peranan Mediator Dalam Model PLS <http://www.statistikolahdata.com/2011/12/peranan-mediator-dalam-pls-model.html?m=1>
- Wikipedia. 2022 Indomaret jaringan minimarket di Indonesia <http://id.m.wikipedia.org/wiki/Indomaret#>.
- 123dok. 2022 Visi, Misi dan Moto Indomaret Budaya Perusahaan Pemasaran dan Promosi Waralaba <http://text-id.123dok.com/document/8yd7j2dey-visi-misi-dan-motto-indomaret-budaya-perusahaan-pemasaran-dan-promosi-waralaba.html>
- Indomaret 2022 Sejarah dan Filosofi Perusahaan <http://indomaret.co.id/home/index/sejarah-visi>
- Br. Ginting, S. Y. (2018). Keberadaan Mini Market Alfamart Dan Indomaret Kaitannya Dengan Tingkat Penghasilan Pedagang Tradisional Di Wilayah Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin Sumatera Selatan. *JURNAL SWARNABHUMI: Jurnal Geografi Dan Pembelajaran Geografi*, 3(1), 67. <https://doi.org/10.31851/swarnabhumi.v3i1.2432>
- Manajemen, J., Politeknik, B., Batam, N., Manajemen, J., Politeknik, B., & Batam, N. (2018). *Analisis perbandingan kepuasan pelanggan antara minimarket indomaret dengan alfamart di kota batam*. 6(2), 119–134.
- Prismatama, pt. indomarco. (2014). Dokumentasi PT. Indomarco Prismatama tahun 2014. 14. *Pt. Indomarco. Prismatama*, 207, 14–25.
- Batu, R. L., Suryani, N. I., Septia, N., & Sekaryahya, P. F. (2020). Pengaruh Harga dan Inovasi Layanan Aplikasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Taksi Express: Survei pada Pengunduh Aplikasi Express Taxis. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(01), 1–22. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v1i01.6>
- Br. Ginting, S. Y. (2018). Keberadaan Mini Market Alfamart Dan Indomaret Kaitannya Dengan Tingkat Penghasilan Pedagang Tradisional Di Wilayah Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin Sumatera Selatan. *Jurnal Swarnabhumi: Jurnal Geografi Dan Pembelajaran Geografi*, 3(1), 67. <https://doi.org/10.31851/swarnabhumi.v3i1.2432>
- Detanatasya, K. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi ( Studi*

*Kasus pada Konsumen Bengkel Setia Motor Ruko Cikande.*

- Gunawan, Y. I., & Saragih, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(1), 33. <https://doi.org/10.33370/jmk.v16i1.301>
- Inovasi, P., Terhadap, L., Di, K., Group, F. I. F., Berdasarkan, P., Rahman, A., Ekonomi, F., & Bisnis, D. A. N. (2018). *Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Fif Group Palimanan Berdasarkan Konsep Muamalah.*
- Layanan, I., Jkn, P., & Sl, D. (2019). *Inovasi Layanan Pasien JKN – Amirul M. S Roekminiati. Damajanti SL*. 3(1), 278–291.
- Muslichati, E. L. A. Z. (2015). *pengaruh kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit buah hati di kabupaten kudas.*
- Nurmawati, E. (2012). Pengaruh retailing dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Pada Mulia Toserba Dan Swalayan Godean Sleman Yogyakarta). (*Studi Pada Mulia Toserba Dan Swalayan Godean Sleman Yogyakarta*), 9. <https://eprints.uny.ac.id/8757/>
- Ratulangi, U. S. (2017). *Perbandingan Tingkat Pelayanan Terhadap Konsumen Indomaret Dan Alfamart Karombasan Mac Donald Walangitan*. 4(1), 59–68.
- Serila, V., Studi, P., Ekonomi, P., Keahlian, B., Pendidikan, K., Pendidikan, J., Pengetahuan, I., Keguruan, F., Ilmu, D. A. N., & Dharma, U. S. (2019). *pengaruh kualitas pelayanan elektronik toko online tokopedia terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.*
- Yamit dalam, D., & Fontana, A. (2005). *pengertian inovasi pelayanan menurut para ahli*. 9–23.
- wikipedia (2022) Inovasi Layanan [http://en-m-wikipedia.org.translite.google/wiki/service\\_inovation?\\_x\\_tr\\_pto=tc,sc](http://en-m-wikipedia.org.translite.google/wiki/service_inovation?_x_tr_pto=tc,sc)
- Hilda, N. (2014). *Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II*. 2, 1–10.
- Junior, M. P. (2016). inovasi pelayanan publik (studi kasus perizinan penanaman modal di Bppt kota semarang). *Revista CENIC. Ciencias Biológicas*, 152(3), 28. [file:///Users/andreataquez/Downloads/guia-plan-de-mejora.institucional.pdf%0Ahttp://salud.tabasco.gob.mx/content/revista%0Ahttp://www.revistaalad.com/pdfs/Guias\\_ALAD\\_11\\_Nov\\_2013](file:///Users/andreataquez/Downloads/guia-plan-de-mejora.institucional.pdf%0Ahttp://salud.tabasco.gob.mx/content/revista%0Ahttp://www.revistaalad.com/pdfs/Guias_ALAD_11_Nov_2013)