

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA TOKO DAN
KOMPETITOR TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK PADA ACE HARDWARE CABANG PTC**

PALEMBANG

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat Guna Mencapai Gelar

Sarjana Ekonomi



Diajukan Oleh :

BELLA APRILIA S

NPM. 1901110150

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI**


2023


UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : BELLA APRILIA S
No Pokok/NIRM : 1901110150
Jurusan/Prog.Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Judul Proposal : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA
TOKO DAN KOMPETITOR TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PADA ACE
HARDWARE CABANG PTC PALEMBANG

Pembimbing Skripsi

Tanggal..... 17-04-2023 Pembimbing I : 
Syaiful Sahri S.E.,M.Si.
NIDN. 0220085901

Tanggal..... 17-04-2023 Pembimbing II : 
Suharti, S.,E,MM.
NIDN. 0220086501

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi



Dr. Msy. Mildal, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN. 0205026401

Mariyam Zanariah, S.E., M.M
NIDN. 0222096301

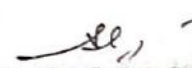
239 / PS / DFE / 23


UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

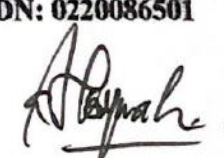
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bella Aprilia S
Nomor Pokok/NIRM : 1901110150
Jurusan/Prog. Studi : Ekonomi/Manajemen
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Proposal : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA TOKO,
DAN KOMPETITOR TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK PADA ACE HARDWARE
CABANG PTC PALEMBANG

Pembimbing Skripsi:

Tanggal 17-04-2023 Ketua Penguji : 
Syaiful Sahri, S.E., M.Si.
NIDN: 0220085901

Tanggal 17-04-2023 Penguji I : 
Suharti, S.E., MM.
NIDN: 0220086501


Tanggal 18-04-2023 Penguji II : 
Hasyunah, S.E., MM
NIDN: 0207126001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Tanggal 18-04-2023

Ketua Program Studi
Tanggal 18-04-2023




Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., AK.CA.CSRS
NIDN: 0205026401


Mariyam Zanariah, SE, MM
NIDN: 0222096301



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto: *“Hadapi masa lalu tanpa penyesalan. Hadapi hari ini dengan tegar dan percaya diri. Siapkan masa depan dengan rencana yang matang dan tanpa rasa khawatir.” – Hary Tanoesoedibjo*

“akan selalu ada jalan menuju kesuksesan bagi siapapun, selama orang tersebut mau berusaha dan bekerja keras untuk memaksimalkan kemampuan yang ia miliki” -Bambang Pamungkas

Persembahan:

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ❖ Allah Subhanahu Wa Ta’ala
- ❖ Ibu dan ayah tercinta
- ❖ Keluarga dan saudara-saudara tersayang
- ❖ Dosen pembimbing Skripsi
- ❖ Dosen Pembimbing Akademik
- ❖ Sahabatku
- ❖ Teman-temanku
- ❖ Almamaterku

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bella Aprilia S

NPM : 1901110150

Program Studi : Manajemen

Program Pendidikan : Strata I

Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan bersungguh-sungguh dan tidak adanya bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, 12 April 2023

A 10000 Indonesian postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', 'METER TEMPEL', and 'CF9D0AKX377230060'. The signature is written in black ink over the stamp.

Bella Aprilia S

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Kajian Teoritis.....	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Citra Toko.....	9
2.1.3 Kompetitor.....	12
2.1.4 Keputusan Pembelian	15
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Berfikir.....	19
2.4 Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	21
3.1.1 Tempat penelitian	21
3.1.2 Waktu penelitian.....	21

3.2 Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.2.1 Sumber data.....	21
3.2.2 Teknik pengumpulan data	22
3.3 Populasi Dan Sampel	22
3.3.1 Populasi	22
3.3.2 Sampel.....	23
3.3.3 Sampling.....	24
3.4 Rancangan Penelitian	24
3.5 Variabel Dan Definisi Operasional	26
3.5.1 Variabel Penelitian	26
3.5.2 Definisi operasional.....	26
3.6 Instrumen Penelitian.....	28
3.7 Teknik Analisis	29
3.7.1 Uji validitas	29
3.7.2 Uji reliabilitas.....	29
3.7.3 Uji asumsi klasik	30
3.7.4 Regresi Linier Berganda.....	31
3.7.5 Uji Koefisien Korelasi.....	32
3.7.6 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	32
3.7.7 Hipotesis.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	36
4.1.1 Profil Perusahaan.....	36
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	37
4.1.3 Struktur Organisasi.....	38
4.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab	39
4.2 Karakteristik responden	39
4.2.1 berdasarkan jenis kelamin	39

4.2.2 berdasarkan Usia	40
4.2.3 berdasarkan Nominal Belanja	40
4.3 Hasil Penelitian	41
4.3.1 Hasil Uji Validitas	41
4.3.2 Hasil Uji Realibilitas	44
4.4 Uji Asumsi Klasik	45
4.4.1 Uji Normalitas	45
4.4.2 Uji Multikolinieritas	46
4.4.3 Hasil Analisa Regresi Linier Berganda.....	46
4.4.4 Hasil Koefisien Korelasi	48
4.4.5 Koefisien determinasi.....	50
4.5 Uji Hipotesis	51
4.5.1 Uji t (Uji Hipotesis Secara Parsial)	51
4.5.2 Uji F (Uji Hipotesis secara Simultan)	54
4.6 Pembahasan.....	55
BAB V PENUTUP.....	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu Yang Terkait	17
Tabel 3.5 Variabel dan Definisi Operasional	27
Tabel 3.6 Skala Likert	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Nominal Belanja	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Toko	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kompetitor	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Korelasi	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	50
Tabel 4.14 Hasil Uji secara Parsial Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.15 Hasil Uji secara Parsial Variabel Citra Toko	52
Tabel 4.16 Hasil Uji secara Parsial Variabel Kompetitor	54
Tabel 4.17 Hasil Uji secara Simultan	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	19
------------------------------------	----

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang penulis ajukan adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Toko Dan Kompetitor Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Ace Hardware Cabang PTC Palembang”

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah skripsi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti. Namun Skripsi ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling peneliti yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Nyimas Manisah, MP selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr.Msy.Mikial,SE,M,Si,Ak,CA,CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
3. Ibu Dr. M. Ima Andriyani, SE,M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
4. Ibu Mariyam Zanariah, SE,MM. selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
5. Ibu Lusia Nargis SE, M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti.
6. Bapak Syaiful Sahri S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I Skripsi Universitas Tridinanti.

7. Ibu Suharti, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing II Skripsi Universitas Tridinanti.
8. Dosen & Staff Karyawan Fakultas Ekonomi Tridinanti.
9. Diri saya sendiri yang telah kuat dan bertahan serta semangat dalam penyusunan skripsi.
10. Pimpinan Ace Hardware PTC Palembang.
11. Kepada orang tua, terkhusus untuk ibu saya yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi.
12. Teman-Teman saya yang sudah memberikan bantuan dan semangat dalam penyusunan Skripsi ini.
13. Dan semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini baik dalam teknik penyajian materi maupun pembahasan. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Palembang, 27 Maret 2023

Peneliti

Bella Aprilia S

1901110150

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan bisnis ritel yang cukup pesat, dengan semakin banyaknya bisnis tradisional yang membenahi diri menjadi bisnis ritel modern. Pelaku ritel menawarkan produk yang tepat dan yang terbaik kepada konsumen. Ritel pun menjadi sebuah kebutuhan bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan daya hidup. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra toko, dan kompetitor terhadap keputusan pembelian produk pada Ace Hardware cabang PTC Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer melalui kuesioner yang dibagikan menggunakan googleform. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan sampel sebanyak 99 orang, teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji korelasi, uji korelasi determinasi (R^2) dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, citra toko, dan kompetitor berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian produk pada Ace Hardware cabang PTC Palembang baik secara parsial maupun simultan.

BAB I

PEDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis Ritel merupakan keseluruhan aktivitas bisnis yang terkait dengan penjualan dan pemberian layanan kepada konsumen. Bisnis ritel mengalami perkembangan yang cukup pesat, dengan semakin banyaknya bisnis tradisional yang mulai membenahi diri menjadi bisnis ritel modern. Agar berhasil dalam pasar ritel yang kompetitif, pelaku ritel harus menawarkan produk yang tepat dan yang terbaik kepada konsumen.

Ritel sudah berkembang di kota-kota besar Amerika Serikat di tahun 1860-an. Kemunculan ritel di Indonesia sudah muncul sejak tahun 1960-an. toko ritel pertama di Indonesia berdiri pada tahun 1963. Memasuki era 1990, perkembangan ritel di Indonesia semakin mengalami peningkatan yang sangat pesat. Ritel pun menjadi sebuah kebutuhan bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan daya hidup.

Menurut Kotler (2008), Kualitas Pelayanan adalah keseluruhan karakteristik atas suatu produk barang atau jasa yang mempengaruhi atas kemampuannya dalam memenuhi dan keinginan klien yang dinyatakan atau tidak dinyatakan. Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Sopiah dan Syihabuddin (2008:174), Citra toko memiliki pengertian pandangan atau persepsi masyarakat terhadap nama atau produk toko secara efektif baik dari segi nilai, kualitas dan harga. Penciptaan citra toko sangat penting bagi konsumen, karena konsumen umumnya lebih memiliki pusat perbelanjaan yang memberikan citra toko yang baik pada mereka.

Menurut Friadi, dkk (2022) pengertian kompetitor adalah perseorangan atau perusahaan yang menjual atau menghasilkan produk sama atau serupa dengan produk kita, berupa barang atau jasa, baik itu bentuk, manfaat, atau fungsinya.

Kompetitor adalah sebuah kata yang sering digunakan untuk menggantikan pesaing dalam usaha tertentu. Ketika menentukan strategi bisnis, tentu kita harus memahamu kompetitor agar lebih bisa unggul dalam menjalankan usaha.

Menurut Kotler dan Keller (2009) menjelaskan bahwa keputusan pembelian merupakan proses yang dialami oleh konsumen dengan dasar memainkan peranan penting dalam memahami bagaimana konsumen secara aktual mengambil keputusan pembelian.

PT Ace Hardware Indonesia Tbk, didirikan pada tahun 1995 dan bergerak di bidang usaha perlengkapan rumah tangga dan gaya hidup. Toko pertama Ace dibuka pada tahun 1996 di Karawaci, Tangerang. Sejak saat itu, Ace Hardware Indonesia terus berkembang sebagai perusahaan ritel dan kini telah menjadi salah satu perusahaan

ritel terkemuka yang menyediakan beragam perlengkapan rumah tangga dan gaya hidup di Indonesia.

Dengan jaringan gerai modern yang yang dikelola secara profesional, Ace Hardware Indonesia semakin di kenal sebagai The Helpful Place untuk masyarakat Indonesia yang ingin menemukan produk-produk perlengkapan rumah tangga dan gaya hidup berkualitas.

Per-19 September 2022, Ace Hardware Indonesia telah memiliki 228 gerai dengan total luas lebih dari 500.000 meter persegi yang tersebar di 52 kota se-Indonesia Ace Living World Alam Sutra merupakan flagship store Ace Hardware Indonesia sekaligus menjadi yang terbesar di dunia.

Pada tahun 2018, Ace membuka Ace Xpress yang berupa gerai dengan luas kurang dari 1.000 meter persegi. Ace Xpress menjadi tempat berbelanja yang nyaman dan memudahkan konsumen terutama di daerah perumahan dengan menawarkan produk kebutuhan sehari-hari. Per-13 Agustus 2022, Ace memiliki total 18 toko dan salah satunya berada di kota Palembang. Untuk ukuran toko Ace Xpress lebih kecil dibandingkan Ace Hardware dikarenakan tujuan utama Ace Xpress ialah menyediakan kebutuhan dasar bagi masyarakat yang tinggal di perumahan.

Dengan semakin banyaknya bisnis ritel lain di Palembang, pencapaian sales menjadi menurun dan persaingan semakin meningkat. Dengan meningkatkan kualitas

pelayanan, maka akan berpengaruh terhadap keputusan pembelian customer dan pencapaian sales akan meningkat.

Dari uraian di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra toko Dan Kompetitor Terhadap Keputusan Pembelian Pada Ace Hardware Cabang PTC Palembang”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian di atas maka rumusan masalah penelitian ini yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan, citra toko dan kompetitor berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian produk Ace Hardware cabang PTC Palembang ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian produk Ace Hardware cabang PTC Palembang ?
3. Apakah citra toko berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian produk Ace Hardware cabang PTC Palembang ?
4. Apakah kompetitor berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian produk Ace Hardware cabang PTC Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui :

1. Pengaruh kualitas pelayanan, citra toko dan kompetitor secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk Ace Hardware cabang PTC Palembang
2. Pengaruh kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk Ace Hardware cabang PTC Palembang
3. Pengaruh citra toko secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk Ace Hardware cabang PTC Palembang
4. Pengaruh kompetitor secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk Ace Hardware cabang PTC Palembang

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ialah untuk menyelidiki keadaan dari, alasan untuk, dan konsekuensi terhadap suatu set keadaan khusus. Penelitian dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan memberikan informasi serta pengetahuan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah dan juga membuat keputusan. Manfaat penelitian yaitu :

- a. Bagi akademik

Dari hasil penelitian yang didapat, peneliti berharap penelitian ini menjadi referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian baik di tempat atau variabel yang sama. Serta dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi Manajemen Pemasaran.

- b. Bagi perusahaan

Diharapkan dari hasil penelitian, penelitian ini dapat menjadi masukan di dalam perusahaan dan digunakan dalam proses serta dapat menjadi bahan pertimbangan perusahaan untuk menentukan strategi dan mengambil sebuah keputusan yang berkaitan dengan perusahaan.

c. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mengimplementasikan ilmu manajemen pemasaran dan menambah serta memperluas wawasan peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan, citra toko, dan kompetitor terhadap keputusan pembelian produk Ace Hardware cabang PTC Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aria Mulyapradana & Indah Lazulfa . (2018). Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. *Institusi Politeknik Ganesha Meda* , Vol. 1.
- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt N Pepper Pada Pt Mitra Busana Sentosa Bintaro. *Jurnal Kreatif : Pemasaran Sumberdaya Manusia dan Keuangan.*, Vol. 6 No. 2.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Daryanto & Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler Phillip, Kevin Lance Keller. (2012). *Marketing Management 14th edition*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Philip Kotler & Gerry Armstrong . (2014). *Principle Of Marketing, 15th edition*. . New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- Philip Kotler & Kevin Lane keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Philip Kotler and Kevin Lane Keller . (2012). *Marketing Management, Edisi 14*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller . (2008). *Manajemen Pemasaran. Jilid I edisi ke 13*
 . Jakarta: Erlangga.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. jakarta: Erlangga.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen pemasaran edisi 12 jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Sopiah dan Syihabuddin. (2008). *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta: Andi.

- Sugiyono & Agus Susanto. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi, 33*. Yogyakarta: Pustaka Biru Press.
- Syihabudhin. (2008). *Manajemen Bisnis Ritel* . Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran edisi 3*. Andi.
- Umar, H. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11* . Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Utami, C. W. (2006). *Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Ritel. Modern)*. Jakarta: Salemba Empat.