

## DAFTAR PUSTAKA

- Aissyah, C. P., Hermani, A., dan Nugraha, H. S. (2022). Pengaruh Harga dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT Telkom Indonesia Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 290-297.
- Andrianto, R. 2022. Ini Dia Motor Terlaris Se-Indonesia! Kamu Punya? <https://www.cnbcindonesia.com/news/20220125171312-4-310365/ini-dia-motor-terlaris-se-indonesia-kamu-punya>. (Diakses Tgl. 29 November 2023 : Pk. 09.00)
- Alma, B. 2011. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Alfabeta, Bandung.
- Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunkan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. 1(2), 83–101.
- Daradjat, Z. 2012. *Fasilitas Transportasi Konsumen*. CV Alfabeta. Bandung.
- Dinanjaya, D. 2019. Persaingan Honda dan Yamaha Merebut Pasar Skutik 150cc. <https://tirto.id/persaingan-honda-dan-yamaha-merebut-pasar-skutik-150cc-ee7G>. (Diakses Tgl. 22 November 2023 : Pk. 19.00)
- Ferdinand, A. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Fajri, F.W. 2023. After Sales Service: Cara Menjaga Loyalitas Pelanggan. <https://blog.1souvenir.id/infografis/after-sales-service/>.(Diakses Tgl. 22 November 2023 : Pk. 15.00)
- Finaka, A.W., Y. Nurhanisah, dan Rahman. 2023. Indonesia Produsen Kendaraan Bermotor Terbesar. <https://indonesiabaik.id/infografis/indonesia-produsen-kendaraan-bermotor-terbesar>. (Diakses Tgl. 22 November 2023 : Pk. 18.40)
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Griffin, J. (2015). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Erlangga, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. (2013). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga: Jakarta.
- Hidayati, K. F. 2023. *Strategi Penetapan Harga: Arti, Cara Menentukan, Manfaat, dan Jenis-Jenis*. <https://glints.com/id/lowongan/strategi-penetapan-harga/#:~:text=Sebab%2C%20penentuan%20harga%20yang%20tepat,ba%20dan%20usaha%20untuk%20meraih%20keuntungan>. (Diakses Tgl. 9 November 2023 : Pk. 10.30)
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.





- Hardati, R. N. (2021). Pengaruh Kinerja Driver dan Fasilitas Aplikasi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Gojek Kota Malang). *PROFIT: JURNAL ADMINISTRASI BISNIS*, 15(1), 74-83.
- Isma. 2023. Jumlah Kendaraan Terus Meningkat, Bisnis Perbengkelan kian Optimistis. <https://www.infopublik.id/kategori/nasional-ekonomi-bisnis/714236/jumlah-kendaraan-terus-meningkat-bisnis-perbengkelan-kian-optimistis?show=> ,(Diakses Tgl. 22 Oktober 2023 : Pk. 14.40)
- Insani, N., dan Madiawati, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 4(3), 112-122.
- Kadis, T. S., dan Sudrajat, A. (2023). Pengaruh Harga, Promosi, dan Inovasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek di Jakarta Timur. *Jurnal EMT KITA*, 7(2), 334-343.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kotler, P., dan K.L. Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2016, *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1*, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks.
- \_\_\_\_\_, dan Armstrong, G . 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall .
- \_\_\_\_\_. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Kresnanto, N. C. (2019). *Model Pertumbuhan Sepeda Motor Berdasarkan Produk Dosmetik Regional Bruto (PRDB) Perkapita (Studi Kasus Pulau Jawa)*. *Media Komunikasi Teknik Sipil*, 25(1), 107-114.
- Kurniawan, R., dan Auva, M. A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas layanan, Dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Seafood Di Kota Batam. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(2), 1479-1489.
- Listyawati, I. H. (2020). Pengaruh Fasilitas Wisata, Citra Destinasi, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Wisatawan. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 6(2), 35-44.
- Lestari, A. (2022). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus di Percetakan MK Digital Printing). *Skripsi*. Sumatera Utara: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri.
- Novianto, D., dan Akbar, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi*, 24(2), 213-226.
- Michelle, M. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Cafe Zybrick Coffee dan Cantina. *Agora*, 7(1).



- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35-39.
- Putra, A. R., Rudiansyah, M. M. D. H., Darmawan, D., Mardikaningsih, R., dan Sinambela, E. A. (2022). Pengaruh Gaya Hidup, Lingkungan Fisik, dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Lottemart. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 71-85.
- Pratiwi, Juniarti. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Member Fitness Center (Studi Kasus Pada Amity Studio Bandung). *Skripsi*. Bandung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Pasundan.
- Purnama, Intan. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pt. Pos Indonesia (Persero) Parepare (Analisis Ekonomi Syariah). *Skripsi*. Parepare: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam.
- Surbakti, A. (2022). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah pada Perusahaan Asuransi. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi*, 2(2), 215-220.
- Saputri, R. S. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46-53.
- Sulistiyorini, E., dan Pramudyo, A. (2023). Pengaruh Fasilitas, Ragam Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Mini's Salon Yogyakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 10(1), 83-91.
- Subawa, I. G. B., dan Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Doctoral dissertation, Udayana University). *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(2), 718-736.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: ALFABETA.
- \_\_\_\_\_. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung : IKAPI
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung
- Sulistyaningsih, E. ., dan Rusdi, N. K. . (2022). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Petugas Instalasi Farmasi terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 1519–1525.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.



- \_\_\_\_\_. (2016). *Manajemen Pemasaran (Edisi 4)*. CV. Andi, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. (2014). *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang.
- Wisman, R. O., dan Yulistia. (2020). Pengaruh Lokasi, Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Tempat Wisata Di Kota Padang. *Jurnal Matua*, 2(3), September 2020, 73-82.
- Wijayanti, C. W., 2017, Citra Mahasiswa Menggunakan Kendaraan: Studi Fenomenologi Mahasiswa UNS dalam Membangun Citra Menggunakan Kendaraan Sepeda Motor, 6(2), 91-106.
- Zikri, A., dan Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 923-926
- <https://jatim.bps.go.id/stactable/2021/09/07/2253/jumlah-kendaraan-bermotor-yang-didaftarkan-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kendaraan-di-provinsi-jawa-timur-unit-2018-2020.html>. (Diakses Tgl. 13 Februari 2024 : Pk. 11.10)
- <https://www.mpmhondajatim.com/dealer?sorter=3515&sorter1=2&sorter2=1>. (Diakses Tgl. 23 November 2023 : Pk. 11.30)
- <https://kasirpintar.co.id/solusi/detail/usaha-bengkel-motor-modal-awal-kelebihan-dan-kekurangannya>. (Diakses Tgl. 23 November 2023 : Pk. 11..20)
- <https://trends.google.com/trends/explore?cat=47&date=today%205-y&geo=ID-JI&q=honda,yamaha,kawasaki,suzuki&hl=en>. (Diakses Tgl. 13 Februari 2024 : Pk. 10.20)
- <https://www.astra-honda.com/after-sales/service>. (Diakses Tgl. 23 November 2023 : Pk. 12.50)
- <https://www.hitoko.co.id/blog/pengertian-after-sales-service/>. (Diakses Tgl. 9 November 2023 : Pk. 11.40)