

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 2015. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64, No. 1: 12- 37
- Abul, H.A. (2018). Pengaruh Distribusi, Layanan Purna Jual, Citra Merek, dan Fanatisme Merek terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Konsumen Mobil Merek Toyota Di Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol. 4, No. 3: 377-390.
- Aditya W. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Bengkel Resmi Terhadap Nilai Pelanggan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan (Suatu Survey Pada Pelanggan Bengkel Resmi Kendaraan Mpv Di Bawah 2500 Cc Di Kota Bandung). *Jurnal Kebangsaan*, Vol. 2, No. 3: 1-11.
- Akbar, Mohammad Muzahid Parvez. 2015. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Loyalty. *Journal ABAC*, Vol. 29, No. 1: 24-38. Bangladesh:School of business.
- Al Fian, J., & Yuniati, T. 2016. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auoto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 5, No. 6: 1-8.
- Apren Halomoan Hutasoit., Parapat Gultom., and Amrin Fauzi. 2019. The Effect of Tariffs and *Service Quality* on Customer Satisfaction That Affects of The Customer Loyalty of Medan City Using Grab-Car Transportation. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, Vol. 21, No.5:36-45.
- Aryadhe, P., & Rastini, N. M. 2016. Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Niat Beli Ulang di PT. Agung Toyota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No. 9:1-26
- Ayyaz Qamar., Prof. Dr. Abdul Ghafoor Awan. 2018. Empirical Analysis On The Impact Of Perceived Product Price, Quality And Services On Customer's Satisfaction And Loyalty With Special Reference To Automotive Industry Of Pakistan. *Global Journal of Management, Social Sciences and Humanities*, Vol. 4, No. 2:2520-7122.
- Bayu F., Nawazirul L., dan Saryadi. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada CV. AHASS Sahabat Sejati Motor Tembalang Semarang). *Diponegoro Journal Of Social And Politic*, Vol. 3, No. 1: 1-12.

- Bestari, I., & Nurdasila. (2017). Pengaruh citra merek dan kewajaran harga terhadap loyalitas merek dengan kepuasan pelanggan sebagai pemediasi pada pengguna produk apple di kota banda aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, Vol. 2, No.3: 86–94.
- Bod Sabran (Penterjemah). 2013. *Manajemen Pemasaran.*, Jilid 1. Edisi 13. Erlangga, Jakarta.
- Bowen, J. T., & McCain, S.-L. C. 2015. Transitioning loyalty programs: a commentary on “the relationship between customer loyalty and customer satisfaction.” *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 27, No. 3: 415–430.
- Darwin Lie. Et al. 2019. Analysis of Mediation Effect Of Consumer Satisfaction On The Effect Of Service Quality, Price and Consumer Trust On Consumer Loyalty. *International Journal Of Scientific & Technology Research*, Vol.8, No. 8:421-428.
- Dewi, L. N. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pengguna Produk Advan di Kota Semarang. *Jurnal Dinus*, Vol. 5, No. 4:1–17.
- Ernest Emeke., & Ike Elechi Ogba. 2015. Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 32, No. 3:250-269.
- Fahmi & Yuniati. 2014. Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Honda Terhadap Citra Perusahaan PT AHM. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 2, No.12: 30-37
- Fahmi & Yuniati. 2015. Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Honda Terhadap Citra Perusahaan PT AHM. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 2, No.12: 35-48
- Ghozali, Imam H. Prof. Dr. M.Com, Akt. 2013. *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam H. Prof. Dr. M.Com, Akt. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Edisi 4*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Ricky W. dan Ebert, Ronald J. 2012., *Bisnis*. Edisi Kedelapan. Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Gusti, M., & Toto, S. 2019. Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Pengambilan Keputusan dalam Menentukan Destinasi Wisata di Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 3, No. 2: 1-6.

- Haroen, R. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. (Studi pada PT Nusantara Surya Sakti). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Jayakarta*, Vol. 1, No. 2: 2715-0127.
- Hudin, R., & Edy Yulianto. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Bengkel AHASS 0347 Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 17, No. 1: 1-7.
- Hudin, R., & Edy Yulianto. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel Ahass 0347 Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 17, No. 1: 1-7.
- Hurriyati, R. 2015. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Badan Penerbit: CV Alfabeta.
- Kisvidatul, H., & M. Hufron. 2015. Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Bengkel AHASS (Studi Kasus Pada Pelanggan Bengkel AHASS Cabang Wendit). *Jurnal Riset Manajemen*, Vol. 7, No. 12: 1- 14.
- Kotler, & Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Armstrong, Gary. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta : Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler., Kevin Lane., Philip dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke 13 Jilid 2. Erlangga, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ed. 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Pemasaran. Jakarta Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Muzakar, I., & Robingatun, I. 2019. Analisis Pengaruh Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Makanan Di Kota Surakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 21, No. 2: 1-13.
- Risky, A. et al. 2018. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Bengkel Sisam Pematangsiantar. *Jurnal SULTANIST*, Vol. 6, No. 1: 50-64

- Siswanto, S., & Widjaja, D. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Daya Daihatsu Puri Kembangan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, Vol. 17, No. 2:125–134
- Sondakh, C. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, Vol. 3, No.1: 19– 32.
- Sorayanti Utami. 2015. The Influence of Customers Trust On Customer Loyalty. *International Journal Of Economics, Commerce and Management*, Vol. 3, No.7:638-653.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu media Publishing.
- Wardhana, A. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Bengkel Resmi Terhadap Nilai Pelanggan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Bengkel Resmi Kendaraan MPV Di Bawah 2500 CC Di Kota Bandung). *Jurnal Kebangsaan*, Vol. 2, No. 3: 90-98
- Wayan, D. R., dan Made Rastini. 2019. Peran Nilai Pelanggan Memediasi Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 8, No. 8: 5304-5324.
- ZulianYamit. 2013. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia.