

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Anak A. Putu dan Yuesti, Anik. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Denpasar: AB Publisher.
- Armaniah, Henny., Marthanti, A. Sri dan Yusuf, Faif. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel AHASS Honda Tangerang. *Managerial – Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, Vol. 2 No. 2.
- Asma, Sedjai, et al. 2018. The Effect of Perception Quality/Price of Service on Satisfaction and Loyalty Algerians Customers Evidence Study Turkish Airlines. *International Journal of Economics & Management Sciences* Vol. 7 No. 503: 212-37.
- Assauri, Sofjan. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Azhar, M. Elfi., Andriyani, V. Tri., dan Purnama, I. Nadia. 2019. The Effect of Service Quality and Facilities on Customer Satisfaction. *The 1 International Conference on Innovation of Small Medium-sized Enterprise (ICIS) 2019*. Vol. 1. No. 1.
- Baiti, Nur., Saroh, Siti., dan Hardati, R. Nikin. 2020. Pengaruh Fasilitas, Pelayanan Prima dan Penetapan Harga Diskon Terhadap Kepuasan Konsumen. *JLAGABI*, Vol. 9 No. 1.
- Budiastari, Sita. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Beton Siap Pakai Holcim di Jakarta. *Jurnal Dinamika Manajemen dan Bisnis*, Vol. 1 No.1: 87-106.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen Edisi Kelima*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Firmansyah. 2020. The Influence of Facility, Timeliness and Trust with Satisfaction as Intervening Variables Towards Loyalty Of Executive Train Passengers of Surabaya Gubeng Station. *International Journal of Economics, Business, and Accounting Research*, Vol. 4 No. 3.
- Ghozali, Imam dan Latan, H. 2015. *Partial Least Square konsep teknik dan aplikasi menggunakan program smart PLS 3.0*, edisi 2. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2017. *Model Persamaan Struktural dan Aplikasi dengan Program Amos 24*, Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gufron, Muhammad. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Citraraya Mandiri Motor Surabaya. *Jurnal Teknik Industri* Vol. 23 No.2: 31-40.

- Gulo, W. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo, Widayarni. 2012. *Manajemen Bisnis dengan Pendekatan Islam*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Hair, et al. 2010. *Multivariate Data Analysis Seventh Edition*. New York: Pearson Prentice Hall
- Handayani, Sri., Khairiyansyah dan Wahyudin, Nanang. 2019. Fasilitas, Aksesibilitas dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Vol. 20 No. 2.
- Haris, Dani. 2019. Kualitas dan Desain Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Baju Dagadu Yogyakarta). *At-Tasyri': Jurnal Ilmiah Prodi Muamalah*: 21-41.
- Hia, Y. Dewita. 2016. Pengaruh Nilai Pelanggan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di D'ladies Padang. *Journal of Economic and Economic Education*, Vol. 5 No. 1.
- Istiyawari, Laurene., Hanif, M. Rafli dan Nuswantoro, Agus. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu dan Ekonomi*, Vol. 19 No. 3.
- Juniantara, I Made Adi dan Sukawati, T.G. Raka. 2018. Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7 No. 11.
- Khansa, R.S. Nabila. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Purijakarta Barat). *Jurnal STEI Ekonomi*, Vol. 20. No. 20.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2016. *Marketing Management*, 15th Edition. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan Armstrong, G. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C., Wirtz, J., dan Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa*. edisi 7. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maramis, F. Steyfli., Sepang, Jantje L dan Soegoto, Agus Supandi. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 6 No. 3.
- Moh. Nazir. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Octavian, Diky., Widarko, Agus dan Wahono, Budi. 2020. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Bengkel AHASS di Lowokwaru Kota Malang) *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, Vol. 9 No. 12.
- Prasada, I Putu Eka Astra dan Ekawati, Ni Wayan. 2018. Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7 No. 10.
- Prihatma, Gugup Tugi., Masitoh, M. Rahmawati dan Saputra, D. Adi. 2020. Pengaruh Promosi Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV. Saluyu Motor Cabang Kecamatan Bojong Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ekonomi Vokasi*, Vol. 4 No. 1.
- Riyanto, Slamet dan Hatmawan, A. Andhita. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Saputra, Suparno dan Sudarsa, R. Yulistianis. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, Vol. 9 No. 2.
- Saputri, R.S. Duki. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *Journal of Strategic Communication* Vol. 10, No. 1.
- Sarie, R. Febrita. 2018. Analisis Pengaruh Keberagaman Produk, Persepsi Harga, Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Konsumen Hypermartket Pakuwon Supermall di Surabaya. *Jurnal Relasi*, Vol. 14. No. 2.
- Schiffman, Leon. dan Kanuk, Leslie. 2013. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Indeks.
- Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. 2016. *Research Methods for Bussiness: a Skill-Building Approach 7th.* . United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Setiawan, E. Budi., et. al. 2021. How to Build Customer Loyalty: Through Customer Experience, Perceived Price, and Customer Satisfaction." *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)* Vol. 12 No. 4: 1546-1554.
- Sofiati, Iis, Nurul Qomariah, dan Haris Hermawan. 2018. Dampak kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Vol. 8 No. 2.
- Sugiono dan Susanto, Agus. 2015. *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*. Bandung: Alfabeta.

- Sugistianto, Prawiniko dan Ispriyahadi, Heri. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas pelanggan dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, Vol. 11 No. 1.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sumartini, L. Cucu dan Tias, D.F. Ardining. 2019. Analisis Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-BIS*, Vol. 3 No. 2.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi II. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ubaidillah, Husain. 2020. Analisa Faktor Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas pelanggan. *Wahana*, Vol. 72 No 1.
- Wijaya, Agus. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Asosiasi Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis Terapan*, Vol. 2 No. 1.
- Wijoyo, T. Adhistyo. 2017. Studi tentang Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Tamu di Hotel Novotel Semarang. *Jurnal Ilmiah Pariwisata* Vol. 13 No. 1.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. dan Gremler, D. 2013. *Service Marketing - Integrating Customer Focus Across The Firm*, Sixth Edition. McGraw Hill: New York.
- <https://oto.detik.com/motor/d-4936034/jual-6-juta-unit-indonesia-pasar-motor-terbesar-ketiga-di-dunia>, diakses pada tanggal 15 November 2021 pukul 18.00.
- <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20210203115349-384-601700/sensus-kendaraan-di-indonesia-lebih-dari-133-juta-unit>, diakses pada tanggal 15 November 2021 pukul 18.00.
- <https://www.astramotor.co.id/beri-pelayanan-terbaik-bengkel-resmi-honda-peroleh-penghargaan/>, diakses pada tanggal 16 November 2021 pukul 18.00.
- <https://www.gridoto.com/read/222514115/segini-penjualan-motor-honda-sepanjang-tahun-2020-tebak-tipe-apa-yang-terlaris>, diakses pada tanggal 16 November 2021 pukul 18.00.