

## DAFTAR PUSTAKA

- Afnina dan Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*. 9(1). 21-30
- Alma, B., (2007). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Alfabeta, Bandung.
- Ardhanari. M. (2008). Customer Satisfaction Pengaruhnya Terhadap Brand Preference dan Repurchase Intention Private Brand. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 8(2),58-69
- Azwar, S. (2009). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Bahrudin, M dan Zuhro, S. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis*. 3(1). 1-17
- Bates, John E.G., Douglas Hoffman. 1999. *Managing services marketing: Text and readings*. Orlando : The Dryden Press Harcourt Brace College Publisher.
- Cahyono, M. (2008). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Brown Salon Di Tunjungan Plaza Surabaya (Studi Kasus 100 Konsumen). *Skripsi*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Crosby, Evans, dan Cowles, 1990. Relationship Quality in Service Selling: An Interpersonal Influence Perspective, *Journal of Marketing*, 54: 68-81.
- Engel, J.F. et al (1990), *Customer Behavior*, 6th ed. Chicago:the Dryden Press Chicago. 1990
- Ferdinand, A. (2002). *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-Model Rumit dalam Penelitian untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fornell, C., Johnson, D.M., Anderson, W. E., Cha, J. & Bryant, E B. The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings, *Journal of Marketing*; 1996. Available: <http://triton.nfh.uit.no/dok/fornell-1996.pdf>. Accessed 18 April 2017
- Gallan, A. S., Jarvis,C. B., Brown, S. W., & Bitner, M. J. (2013). Customer Positivity and Participation in Services: An Empirical Test in a Health Care Context. *J. of the Acad. Mark. Sci.* Vol. 41, 338-356.

- Gaspersz, V. (2008). *Total Quality Managment*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama
- Gee, R., Coates, G., & Nicholson, M. (2008). Understanding and Profitably Managing Customer Loyalty. *Mark. Intell. Plann.*, 26(4): 359 – 374.
- Gulla, R, Oroh, S.G dan Roring, F. (2015). Analisa Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal EMBA*. 3(1). 1313-1322
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multi-Variance Data Analysis 6th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hasan, Ali. (2008). *Marketing*. Penerbit MedPress (Anggota IKAPI): Yogyakarta.
- Heizer, J dan Barry R. (2006). *Manajemen Operasi ed7*. Jakarta: Salemba Empat
- Helgesen, O., & Nettet, E. (2007). Images, Satisfaction and Antecedents: Drivers of Student Loyalty? A Case Study of a Norwegian University College. *Corporate Reputation Review*, 10, 3859.doi:10.1057/palgrave.crr.1550037.
- Heryanto, I. (2015). Analisa Pengaruh Produk, Harga, Distribusi, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*. 9(2). 80-101
- Hurriyati, R. (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Edisi Kedua. Bandung: CV. Alfabeta.
- Irawan, D dan Japarianto, E. (2013) Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 1(2). 1-8
- Iskandar, B.S dan Sugiharto, S. Analisa Pengaruh Faktor-faktor Service Quality terhadap Customer Satisfaction di Restoran MR.Pancake Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 1(1). 1-12
- Kotler, P. (2000), *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control*, (8th edn), New Jersey: Prentice Hall International.Inc.
- Kotler P and Kevin K, (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jilid Pertama dan Kedua. PT. Indeks : Jakarta
- Kotler, P and Garry A. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education Limited

- Kotler, P and Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (13th ed). New Jersey: Upper Saddle River.
- Lenzum, J.J, Massie, J.D.D dan Adare. D. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal EMBA*. 2(3). 1237-1245
- Lubis, A.N dan Martin. Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Deli Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*. 2(1) 21-24.
- Luthfia. W. E, (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Coffee Shop Kofisyop Tembalang. Hal 19. Universitas Diponegoro. Semarang. <http://eprints.undip.ac.id/369281/LUTHFIA.pdf> akses 5 April 2013
- Mardalis.A. (2005). Meraih loyalitas pelanggan. *Jurnal BENEFIT*, 9(2), 111-119.
- Martin, William B. (2001). *Quality Customer Service : Cara jitu memikat hati pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM
- Marlius.D .(2016). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Minat Nasabah Dalam Menabung Pada Bank Nagari Cabang Muaralabuh. *Jurmak*. 3(01).12-22
- Mowen. J. C., dan Minor, M., (2002), *Perilaku Konsumen*, Jilid 1 , Jakarta: PT Penerbit Erlangga
- Oliver, R.L. (1999). Whence consumer loyalty. *Journal of Marketing*. Volume 63, pp 33-44.
- Putro, S.E, Semuel, H.M.S, Karina, R.M.R. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 2(1). 1-9
- Priyanto, D. (2010). *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml & L.L. Berry. (1994). "SERVQUAL: Review, Critique Research Agenda", *Journal of Marketing*, page 111-124.
- Rachmawati, R. (2011). Peranan Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) Terhadap Peningkatan Penjualan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Restoran). *Jurnal Kompetensi Teknik*. 2(2). 143-150

- Saidani, B dan Arifin, S. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. 3(2). 1-22
- Salim, W dan Hartono, S. (2013). Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Rempah Indonesian Restaurant. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. 1(2), 1-9
- Schiffman, L.G dan Kanuk, L.L. (2010). *Consumers Behavior*, Global Edition, Tenth Edition. Pearson
- Sekaran, U. (2006). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* 4nd Edition. New York: John Wiley and Son.
- Setiawan, M.B dan Ukudi. (2007). Pengaruh Kualitas Layanan , Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah ( Studi Pada PD. BPR Bank Pasar Kendal). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. 14(2). 215-227
- Soenarto (1987). *Teknik Sampling*. Jakarta: Proyek Pengembangan LPTK Ditjen Dikti Depdikbud.
- Sugiyono. (2002). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung; PT Remaja Rosdakarya.
- Supranto, J. (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk menaikkan Pangsa Pasar. Penerbit: Rineka Cipta. Jakarta
- Suyadi P. (2007). *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu 74 Abad 21 “ Kiat Membangun Bisnis Kompetitif”*. Jakarta : Bumi Aksara
- Swastha, B dan Irawan, (1997), *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta, Liberty
- Swastha, B dan Sukotjo. (2000), *Manajemen Pemasaran Modern* Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Pubhlishing
- Tjiptono, F dan Anastasia D. (1998). *Total Quality Manajemen*, Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F dan G. Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik Edisi 2*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjoanoto, M.T dan Kunto Y.S. (2013). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Di Restoran Jade Imperial. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. 1(1) 1-9

- Wardana. A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (*M-Banking*) terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia. *DeReMa Jurnal Manajemen*. 10(02). 273-284
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi 1. PT Indeks, Jakarta.
- Woodside, Arch G., Lisa L .Frey, and Robert Timothy Daly (1989), Lingking Service Quality, Customersatisfaction, and Behavioral Intention, *Journal of Health Care Marketing*, 9(December), 5-17.
- Yonaldi, Sepris (2011). Analisis Pengaruh Variabel Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Minuman Teh Botol Frestea (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Andalas Padang ), *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2 (1)
- Zeithaml, V & Bitner M.J. (2006). *Services Marketing Forth Edition: Integrating Customer Focus Across Firm*. New York: McGraw-Hill.
- .Zeithaml, V. A., Bitner M.J dan Dwayne D. G. (2009). *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm* (5th ed). New York: McGraw-Hill.
- <https://oto.detik.com/mobil/d-3483084/menperin-industri-otomotif-punya-peran-besar>
- <https://oto.detik.com/mobil/d-3483084/menperin-industri-otomotif-punya-peran-besar>
- <https://oto.detik.com/mobil/d-3353253/peran-penting-industri-otomotif>
- <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/kelas-menengah-penggerak-ekonomi-indonesia/>
- <https://www.bps.go.id/pressrelease/2019/02/06/1619/ekonomi-indonesia-2018-tumbuh-5-17-persen.html>
- <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/1133>
- <https://beritagar.id/artikel/telatah-geliat-dan-prospek-industri-otomotif-nasional>
- <https://www.medcom.id/otomotif/mobil/3NOBRwyK-perang-harga-lmpv-di-awal-2019>
- <https://www.carmudi.co.id/journal/model-mpv-bertahan-sampai-2025/>
- <https://otomotif.kompas.com/read/2019/04/18/070200815/avanza-masih-terlaris-livina-geser-mobilio>