

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Gaikindo, “Tipe Mobil MPV 4×2 dan LCGC tetap paling Laris di Indonesia,” [gaikindo.or.id](https://www.gaikindo.or.id). Accessed: Feb. 22, 2025. [Online]. Available: <https://www.gaikindo.or.id/tipe-mpv-dan-lcgc-menjadi-mobil-paling-laris-di-indonesia/>
- [2] I. Kartika, “Pengaruh Citra Merek dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Sparepart Mobil Payung Auto Solution,” *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Ekonomi*, vol. 4, no. April, 2025.
- [3] P. Sugistianto and H. Ispriyahadi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Bengkel Body & Paint Pt Wahana Senjaya Jakarta,” *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, vol. 11, no. 1, pp. 92–106, 2021, doi: 10.37932/j.e.v11i1.203.
- [4] William and P. Tiurniari, “Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mazda Di Kota Batam,” *Jurnal EMBA*, vol. 8, no. 1, pp. 1987–1996, 2020.
- [5] I. G. N. A. G. E. T. Kusuma, *KONSTRUKSI KEPUASAN UNTUK LOYALITAS PELANGGAN: Konsep, Skala, dan Aplikasi*. CV. Intelektual Manifes Media, 2023. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/KONSTRUKSI_KEPUASAN_UNTUK_LOYALITAS_PELA/jNLUEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=0
- [6] M. T. K. S. Pane and D. I. D. Lubis, “Pengaruh Fasilitas, Tata Ruang dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan pada Optik Crystal Medan,” *Journal of Management & Business*, vol. 7, no. 1, pp. 661–671, 2024.
- [7] H. B. Wibisono and A. Achsa, “Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan servis kendaraan,” *Journal IMAGE*, vol. 9, no. 2, pp. 92–100, 2020.
- [8] E. N. Faizah, A. L. Hakim, and R. W. Rosiawan, “Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Pada Toko Zee Thrift Lamongan,” *Jurnal Manajemen Dirgantara*, vol. 16, no. 2, 2023, doi: 10.56521/manajemen-dirgantara.v16i02.1029.
- [9] H. Sudarsono, *Manajemen Pemasaran*. CV. PUSTAKA ABADI, 2020.
- [10] S. Indrajaya, *Manajemen Pemasaran*. Kaizen Media Publishing, 2024. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=YwIvEQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- [11] A. Pandowo *et al.*, *MANAJEMEN PEMASARAN*. Basya Media Utama, 2023. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=5dXMEAAAQBAJ>

- [12] U. Janah and O. Ariyanti, "Manajemen Pemasaran Ekonomi Kreatif Untuk Meningkatkan Pendapatan Produk UMKM Singkong Jelaku," *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Keuangan Bisnis Digital*, vol. 3, no. 1, pp. 11–18, 2024, doi: 10.58222/jemakbd.v3i1.823.
- [13] T. Chandra, S. Chandra, and L. Hafni, *Service Quality, Customer Satisfaction, dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*. CV IRDH, 2020.
- [14] M. Purba, A. P. Nasution, and A. Harahap, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi," *Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, vol. 7, no. 2, pp. 1091–1107, 2023, doi: 10.33395/remik.v7i2.12268.
- [15] R. F. T. Hidayat and L. Nirawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan PT KAI DAOP 8 Surabaya)," *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, vol. 7, no. 4, pp. 7355–7367, 2024, doi: 10.31539/costing.v7i4.9758.
- [16] B. O. Nababan, Y. D. Sari, Mujito, W. H. Subagyo, and Muhlis, *Manajemen Pelayanan Publik dan Bisnis*. Selat Media Patners, 2023. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pelayanan_Publik_dan_Bisnis/PnPoEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=0
- [17] A. Wardhana, *Pengukuran service quality*, no. October. EUREKA MEDIA AKSARA, 2024.
- [18] M. Nurpratama and A. Yudianto, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pegawai Kpu Kabupaten Indramayu," *Jurnal Investasi*, vol. 8, no. 1, pp. 36–46, 2022, doi: 10.31943/investasi.v8i1.184.
- [19] S. O. W. Bhakti and P. Diana, "Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas terhadap Minat Nasabah untuk Menabung pada Bank BRI Unit Harapan Baru," *Jurnal EKSIS*, vol. 18, no. 2, pp. 47–56, 2022, doi: 10.46964/eksis.v18i2.307.
- [20] R. Muktar, N. Adwiya, H. Safri, D. Simanjuntak, and meisa F. Nasution, "Pengaruh Harga Lokasi Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Villa Pertiwi," *Journal Economy and Currency Study (JECS)*, vol. 3, no. 1, pp. 11–21, 2021, doi: 10.51178/jecs.v3i1.128.
- [21] M. T. Nanda and Y. Wangdra, "Pengaruh Fasilitas dan Kulitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Teno Sukses Abadi Di Kota Batam," *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol. 7, no. 2, p. 5, 2023.
- [22] E. P. Maulidiah, S. Survival, and B. Budiantono, "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Economina*, vol. 2, no. 3, pp. 727–737, 2023, doi: 10.55681/economina.v2i3.375.
- [23] S. D. Putri and R. Arifiansyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Auto Service Cempaka Baru," *Majalah Ilmiah Panorama Nusantara*, vol. 15, 2020.

- [24] C. S. Siregar and Y. Tanjung, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA SERVICE MOBIL PADA PT. WAHANA TRANS LESTARI MEDAN CABANG NISSAN AMIR HAMZAH," *Jurnal Widya*, vol. 5, pp. 2012–2025, 2024.
- [25] Y. F. Angelina and K. Ratnasari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat," *Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK)*, vol. 3, 2024.
- [26] P. N. Kencana and Kasdiyo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Service Di Dealer Honda Wahana Ciputat," *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, dan Teknologi*, vol. 4, no. 1, pp. 26–37, 2020, doi: 10.33753/mandiri.v4i1.106.
- [27] M. A. Hernawan, J. Sandra, T. A. Rahma, and I. Nofelni, "The Influence of Airport Train Facilities and Services on the Manggarai-SoekarnoHatta Station route on Customer Satisfaction," *Advances in Transportation and Logistics Research*, vol. 5778, no. 2016, pp. 95–114, 2023.
- [28] J. R. Balinado, Y. T. Prasetyo, M. N. Young, S. F. Persada, B. A. Miraja, and A. A. N. Perwira Redi, "The effect of service quality on customer satisfaction in an automotive after-sales service," *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, vol. 7, no. 2, p. 116, 2021, doi: 10.3390/joitmc7020116.
- [29] muhammad rifki Kusuma, N. Akramiah, and muhammad tahajuddi Ghifary, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris/PPAT M Naufal Alghifary, SH.,M.Kn," *Jurnal Riset Ekonomi*, vol. 4, no. 1, pp. 331–340, 2024.
- [30] Sugiyono, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF, DAN R&D*. ALFABETA, 2024.
- [31] F. Hikmawati, *Metodologi Penelitian*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA, 2020. [Online]. Available: file:///C:/Users/X1/OneDrive/Documents/TUGAS KULIAH/TUGAS AKHIR BISMILLAH LANCAR/skripsi, ta, dll/setelah revisi/buku Metodologi Penelitian.pdf
- [32] O. P. N. Fathonah, F. S. Nisa, and B. Chahyadhi, "HUBUNGAN BEBAN KERJA FISIK DAN BEBAN KERJA MENTAL DENGAN KELELAHAN KERJA PADA PEKERJA DI PT.X SURAKARTA," *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal)*, vol. 11, 2023.
- [33] Firdaus, *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF; DILENGKAPI ANALISIS REGRESI IBM SPSS STATISTICS VERSION 26.0*. CV. DOTPLUS Publisher, 2021. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/METODOLOGI_PENELITIAN_KUANTITATIF_DILENG/1J8hEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- [34] F. X. P. Wibowo, *Pengolahan Dan Analisa Data Statistika Dengan SPSS*. Penerbit ANDI, 2023.

- [35] M. Indartini and Mutmainah, *ANALISIS DATA KUANTITATIF Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi dan Regresi Linier Berganda*. Penerbit Lakeisha, 2024.
- [36] E. Roflin, Pariyana, and I. A. Liberty, *Kupas Tuntas Analisis Regresi Tunggal dan Ganda*. Penerbit NEM, 2022. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Kupas_Tuntas_Analisis_Regresi_Tunggal_da/5Dt2EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- [37] A. P. Rahasurun, W. Tabelessy, M. M. pelupessy, and J. Syam, "PENGARUH PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA INDOMARET CABANG GUNUNG MALINTANG KOTA AMBON ANNASTYA," vol. 1, no. 1, 2024.