

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmand Gozali. (2013). *Teori Praktik Pemasaran Barang dan Jasa* (Safira (ed.)). CV. Rizky Aditya.
- Alvianna dkk. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Panderman Coffeee Shop di Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Management and Business Review*, 18, 281–293.
<https://doi.org/https://doi.org/10.34149/jmbr.v18i2.286>
- Arsana. (2016). *Manajemen Pengadaan* (Edisi 1). CV Budi Utama.
- Bambang Sudaryana. (2017). *Metode Penelitian* (Nurul Fatma Subekti (ed.); Edition 1). CV Budi Utama.
- Barkatullah. (2019). *Hak-Hak Konsumen* (Edisi 2). Nusa Media.
- Christopher Lovelock & Lauren K. Wright. (2018). *Essentials of Services Marketing* (Yajnaseni Das (ed.); Edition 3r). Pearson Education Limited.
- Daga. (2017). *Citra Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan pelanggan* (Hamzah (ed.); Edisi 1). Global-RCI.
- Datryono & Setyabudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Bintoro (ed.); Edisi 1). Gava Media.
- Dwiyartih at al. (2019). *Perilaku Konsumen* (Mila Sari (ed.); Edisi 1). PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Edi Riadi. (2016). *Statistik Penelitian (Ananlisis Manual dan IBM SPSS)* (T. A. Prabawati (ed.); Edition 1). CV. Andi Offeset.
- Erlangga & Yuniarinto. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS PENDUKUNG SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Winners Wash & Detailing Center Malang). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.

- Faisal Afif. (2019). *Pemasaran dan Manajemen Pasar*.
- Fatihudin & Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan* (Amira Dzatin Nabila (ed.); Edisi 1). CV Budi Utama.
- Francis Buttle. (2009). *Customer Relationship Management* (Second edi). Elsevier Ltd. All rights reserved.
https://repository.dinus.ac.id/docs/ajar/customer_relationship_management.pdf
- Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (GAIKINDO). (2021). *Sepanjang 2021 Penjualan Mobil Domestik di Atas 800 Ribu Unit*.
<https://www.gaikindo.or.id/sepanjang-2021-penjualan-mobil-domestik-di-atas-800-ribu-unit/>
- Gibson at al. (2009). *ORGANIZATIONS: BEHAVIOR, STRUCTURE, PROCESSES* (J. Beck (ed.); FOURTEENTH). Library of Congress Cataloging.
- Gronroos. (2015). *SERVICE MANAGEMENT AND MARKETING* (Fourth Edi). John Wiley & Sons Ltd.
- Hawkins & Mothersbaugh. (2010). *Consumer Behavior Building Marketing Strategy ELEVENTH EDITION* (Hughes & Pekelder (ed.); ELEVENTH E). Library of Congress Cataloging-.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (Edisi 1). Rajawali Pers.
https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pelayanan_Publik/DAPGEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Edisi 1). UP Unitomo Press.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Terori dan Praktik* (Edisi 1). Rajawali Pers.

Kotler & Amstrong. (2006). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Maulana dkk (ed.); Edisi Ke 1). Erlangga.

Kotler dan Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran* (Maulana & Hardani (ed.); Edisi ke 1). Erlangga.

Lijan & Sinambela. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teoristik dan Praktik* (Monalisa (ed.); Edistion 1). Rajawali Pers.

Lopiyoadi. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Dedy A. Halim (ed.); Edisi 3). Salemba Empat.

Luthfia Maydiana. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PENDUKUNG *SERVICE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA CUCI MOTOR MANDIRI. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 2.

Mesfautri. (2019). PENGARUH ORANG, PELAYANAN DAN FASILITAS PENDUKUNG *SERVICE* TERHADAP PELANGGAN KEPUASAN PADA PT.ANGKASA PURA I (PERSERO) BANDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 5.

Mu'tashim & Slamet. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Coffee Shop di Kota Bogor). *Jurnal Manajemen Dan Organisasi (JMO)*, 10, 118–132.

Mulyadi. (2008). *Sistem Akuntansi*. Salemba Empat.

Mursyid. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS PENDUKUNG *SERVICE* DAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA REAL CAFE DI MAKASSAR. *Pendidikan Ilmu Sosial*.

Nugroho, dkk. (2018). ANALYSIS THE EFFECT OF *SERVICE* QUALITY, PRICE ADVANTAGES, AND MARKETER'S BEHAVIORAL TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION IN ORDER TO INCREASE

CUSTOMER LOYALTY (Study in PT. DES TEKNOLOGI INFORMASI).
JURNAL SAINS PEMASARAN INDONESIA, XVII, 67–78.

Payne & Frow. (2013). *Strategic Customer Management: Integrating Relationship Marketing and CRM*. Cambridge University Press.
https://books.google.co.id/books?id=vAggAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Pride & Ferrell. (2018). *Foundations of Marketing* (8th Edition). Cengage.

Puspitawati & Anggadini. (2011). *Sistem Informasi Akuntansi* (Edisi 1). GRAHA ILMU.

Robbins & Coulter. (2012). *Management* (Sally Yagan (ed.); Eleventh E). Library of Congress Cataloging.

Sakti & Mahfudz. (2018). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN FASILITAS PENDUKUNG *SERVICE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada J&T Express Kota Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 7.

Samsul Arifin. (2020). *Sales Management* (Nasir Syar'an (ed.); Edisi Pert). Salma Idea.

Setiarini & Nurseto. (2017). THE EFFECT OF *SERVICE* QUALITY AND CUSTOMER VALUE TO CUSTOMER SATISFACTION (Case Study on Simpedes Savings Products Customer of BRI Unit Tugu Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6, 110–116.
<https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jab.v6i2.16612>

Shahid Iqbal et al. (2018). Impact of self-service technology (SST) service quality on customer loyalty and behavioral intention: The mediating role of customer satisfaction. *Cogent Business & Management*, 5(1423770), 13.

Siahaya. (2014). *Manajemen Pengadaan* (Edisi ke 3). IN MEDIA.

- Sihombing & Dewi. (2019). *Pemasaran dan Manajemen Pasar Sebuah Analisis Prespektif Terhadap Minat Beli dan Kepuasan Konsumen* (Titis Yuliyanti (ed.); Edisi 1). CV Budi Utama.
- Simamarta dkk. (2021). *Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas* (Karim & Simamarta (ed.); Edisi 1). Yayasan Kita Menulis.
- Siswanto & Khasanah. (2019). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS PENDUKUNG *SERVICE* DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI PADA PASIEN RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT PKU MUHAMADIYAH GOMBONG). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*.
https://docs.google.com/forms/d/1X0Y4OfzyTHsN2yfUf_naUXG0zPr1UDC6XvOaoc-SabQ/edit
- Sopiah & Sangaji. (2016). *Salesmanship (Kepenjualan)* (Edisi Pert). Suryani & Liane.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Edisi ke 1). CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian & Pengembangan Reasearch and Development* (Sofia Yustiyani (ed.); Edition ke). Alfabeta.
- Sutarman. (2017). *Dasar-Dasar Manajemen Logistik* (Nurul (ed.); Edisi 1). PT. Refika Aditama.
- Swastha. (2011). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 2). BPFE.
- Tjiptono. (2019). *Pemasaran jasa* (Ananstasia Diana (ed.); Edisi Terb). CV. Andi Offset.
- Tuncer et al. (2020). *Service Quality, Perceived Value and Customer Satisfaction on Behavioral Intention in Restaurants: An Integrated Structural Model. Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism.*

Wibisono & Achsa. (2020). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PENDUKUNG *SERVICE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MELAKUKAN SERVIS KENDARAAN. *Journal IMAGE*, 9.

Wilson at al. (2016). *Services Marketing, Third European Edition* (Third Euro). McGraw-Hill Education.

Yurianto & Dewi. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Asuransi Unit Link PT. Prudential Life Assurance Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10.