

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] GAIKINDO, “Data Penjualan GAIKINDO,” <https://www.gaikindo.or.id/indonesian-automobile-industry-data/>. Accessed: Apr. 04, 2022. [Online]. Available: <https://www.gaikindo.or.id/indonesian-automobile-industry-data/>
- [2] F. Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset, 2017.
- [3] Z. Aripin and M. R. P. Negara, *Perilaku Bisnis: Etika Bisnis & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish (Group Penerbitan CV BUDI UTAMA), 2021.
- [4] M. Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- [5] Nasib, R. Amelia, and I. Lestari, *Dasar Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- [6] N. Limakrisna and T. P. Purba, *Teori dan Aplikasi dalam Bisnis Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017.
- [7] D. Fatihudin and A. Firmansyah, *Strategi, Mengukur Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- [8] F. Tjiptono and G. Chandra, *Service, Quality, & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi, 2016.
- [9] A. F. Fatihudin, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- [10] M. F. Wibowo, *Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Parama Publishing, 2017.
- [11] I. Z. Adhari, *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media, 2021.
- [12] Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta, 2018.
- [13] Effendie, *Keuangan Negara Suatu Tinjauan Komprehensif dan Terpadu*. Surabaya: Airlangga University Press, 2017.
- [14] M. Astuti and N. Matondang, *Manajemen Pemasaran UMKM Dan Digital Sosial Media*. Yogyakarta: Deepublish (Group Penerbitan CV BUDI UTAMA), 2019.

- [15] Supriadi, *Konsep Harga Dalam Ekonomi Islam*. Sumatra Barat: Guepedia, 2018.
- [16] Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara, 2021.
- [17] Amiruddin, A. H. Ritonga, and Samsu, *Manajemen Pemasaran Jasa Lembaga Pendidikan Islam*. Yogyakarta: K-Media, 2021.
- [18] D. Harjadi and I. Arraniri, *Experiental Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*. Cirebon: Insania, 2021.
- [19] F. Wijaya and S. Sujana, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth," *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, vol. 1, no. 1, pp. 9–18, 2020, doi: 10.37641/jipkes.v1i1.323.
- [20] Y. Y. Barus, R. V. Sinaga, and R. Sagala, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Milala Service Station Medan)," *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol. 20, pp. 141–150, 2020, doi: 10.54367/jmb.v20i1.694.
- [21] E. Budiyanto, "Pengaruh Persepsi Harga, Diskon Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Supermaret Rungkut Surabaya," *Ekonomi*, vol. 03, no. 01, pp. 36–46, 2018.
- [22] M. R. Sari and R. Lestari, "Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Minat Pembelian Ulang Konsumen Keretaapi Kelas Eksekutif Argo Parahyangan," *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, vol. 15, no. 1, pp. 30–44, 2019, doi: 10.47313/oikonomia.v15i1.642.
- [23] A. Firatmadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan," *Journal of Business Studies*, vol. 2, no. 2, pp. 2443–3837, 2017.
- [24] D. Priansa, *Perilaku Konsumen dalam bisnis kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [25] A. Hidayati, W. O. Sifatu, A. Maddinsyah, D. Sunarsi, and Jasmani, *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*. Sulawesi Tenggara: Cipta Media Nusantara (CMN), 2021.
- [26] Nasib, Syaifullah, Z. Rifda, and Dauly, *Konsep Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Kampus terhadap kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*. Surabaya: Global Aksara Pers, 2021.

- [27] S. Sisca *et al.*, *Pemasaran: Dasar dan Konsep*. Kudus: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- [28] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif & RND*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [29] S. Hermawan and Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021.
- [30] Hardani *et al.*, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta, 2020.
- [31] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [32] S. Siregar, *Metode Pemilihan Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenada Media, 2017.
- [33] N. Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish (Group Penerbitan CV BUDI UTAMA), 2019.
- [34] S. Siregar, "Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif," Jakarta: Bumi Aksara, 2020, p. 335,337,339.
- [35] E. Riadi, *Stastistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*. Yogyakarta: Andi Offset, 2016.
- [36] Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Jakarta: Guepedia, 2021.
- [37] Imam Ghozali, *Aplikasi Multivariate*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2016.