

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Suryani, *Customer Relationship Management (CRM) dalam Riset Pemasaran*. Tangerang Selatan: Pascal Books, 2022.
- [2] D. Ernoputri, Z. Arifin, and D. Fanani, "Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Pengguna Produk LG di Malang Town Square (MATOS) Malang Jawa Timur)," *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 30, no. 1, 2016.
- [3] F. P. Ruusen, Adolfina, and I. Ogi, "Kualitas Pelayanan, Promosi dan After Sales Service Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda PT Nusantara Surya Sakti di Amurang," *Jurnal EMBA*, vol. 2, no. 3, pp. 1603–1613, 2014.
- [4] B. Teguh, *Dasar Pemasaran*. Jakarta: Universitas Gunadarma, 1993.
- [5] P. Kotler, *Konsep Inti dan Elemen Pemasaran*. Mojokerto: Insan Global, 2012.
- [6] Darmanto, F. X. S. Wardaya, and L. Sulistyani, *Strategi Orientasi Pemasaran dan Kinerja Organisasi UMKM*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- [7] R. Panjaitan, "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Inovasi Desain Terhadap Loyalitas Pembelian Merk Minorfighters," *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, vol. 5, no. 2, pp. 186–195, 2019, doi: 10.31289/jkbm.v5i2.2295.
- [8] P. Kotler and G. Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, 13th ed. Jakarta: Erlangga, 2012.
- [9] Sisca *et al.*, *Pemasaran Dasar dan Konsep*. Kita Menulis, 2021.
- [10] D. Victoria, E. Ruswanti, and Farichah, "Pengaruh Pelayanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Surya Toto Indonesia Tbk.," *Journal of Business and Banking*, vol. 4, no. 2, pp. 153–164, 2014, doi: 10.14414/jbb.v4i2.368.
- [11] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Ketiga. Yogyakarta: Andi, 2008.
- [12] S. M. Candrianto, *Kepuasan Pelanggan: Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara, 2021.
- [13] Y. Wijaya, "Pengaruh After Sales Service Terhadap Repurchase Intention Melalui Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Di Pt Damai Sejahtera Abadi(Ufo Elektronika) Surabaya," *Agora*, vol. 7, no. 1, 2019.
- [14] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *Jurnal Opsi*, vol. 12, no. 1, 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.
- [15] F. Hasyim, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pengguna mobil Toyota Avanza pada bengkel PT. Astrido Jaya Mobilindo Yos Sudarso," 2020.
- [16] B. Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. PT Fajar Interpratama Mandiri, 2017.
- [17] I. M. Indra and I. Cahyaningrum, *Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.

- [18] M. S. Bahri, *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkuan Kerja, Budaya Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja yang Berimplikasikan Terhadap Kinerja Dosen*. Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2018.
- [19] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [20] Y. Yusuf, H. Suyitno, YL. Sukestiyarno, and Isnarto, *Pengantar Dasar Statistika Berbasis Masalah*. Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020.
- [21] V. Herlina, *Panduan Praktis Mengoah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2019.
- [22] S. Riyanto and A. A. Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif: Penelitain di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- [23] J. Noor, *Metologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2012.
- [24] B. Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. GUEPEDIA, 2021.
- [25] S. Santoso, *Mahir Statistik Multivariat dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2018.
- [26] Hermanto, *Dunia Industri*. Tangerang Selatan: Pasca Book, 2022.
- [27] J. A. Nursiyono and Nadeak, *Setetes Ilmu Regresi Linier: Untuk Penelitian*. Malang: Media Nusa Creative, 2016.
- [28] B. Nugraha, *Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linier Berganda dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik*. Pradina Pustaka, 2022.
- [29] W. I. Rahayu, A. Trigunawan, and R. Andarsyah, *Regresi Linier Untuk Prediksi Jumlah Penjualan Terhadap Jumlah Permintaan*. Bandung: Informatics Research Center, 2020.
- [30] R. Roza, M. N. Fauzan, and W. I. Rahayu, *Tutorial Sistem Informasi Prediksi Jumlah Pelanggan Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter*. BAndung: Kreatif Industri Nusantara, 2020.