

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin & Tantri, Francis. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Adamson, K. A. & Prion, S. 2013. Reliability : measuring internal consistency using cronbach's. *Clinical Simulation in Nursing*. 9. Hal. 179-180.
- Armaniah, H., Amas, S. M., & Faif, Y. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel AHASS Honda Tangerang. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*. Vol. 2, No. 2, Hal. 62-72.
- Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia. 2021. *Statistic Distribution*. <https://www.aisi.or.id/statistic/> . (diakses tanggal 21 Juli 2022).
- Bahrul, Kirom. 2015. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung : Reka Cipa.
- Berlian, H., W., dan Andhatu A. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen dalam melakukan Servis Kendaraan. *Jurnal IMAGE*. Vol. 9, No. 2, Hal. 92-100.
- Ferdinand. 2014. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fraenkel, JR dan Norman E. Wallen. 2012. *Bagaimana Merancang dan Mengevaluasi Penelitian di Pendidikan*. Edisi ke-8. Boston: Pendidikan Tinggi McGraw-Hill.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harfika, Jarliyah & Nadiya, Abdullah. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*. Vol. 14, No. 1, Hal. 44-56.
- Hisam, M. W., Sanyal, S., & Ahmad, M. 2016. The impact of service quality on customer satisfaction: A study on selected retail stores in India. *International Review of Management and Marketing*. 6 (4). Hal. 851-856.

- Handoko, Bagus. 2017. Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Maxim Houseware Indonesia Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*. Vol. 18, No. 1, Hal. 61-72.
- Husni, M., R., Dewi N., P., dan Citra, A., R. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda IDK 2 Medan. *Jurnal Manajemen Tools*. Vol. 12, No. 2, Hal. 30-44.
- Kotler, Philip dan kevin lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Jakarta: PT. Prenhallindo. Hal. 42.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Managemen*. 15th Edition. England: Pearson Education Limited.
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?*. Yogyakarta: Andi.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba 2011.
- Maryati, Feni & Nur, Elfi, H. 2020. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam. *Jurnal Magisma*. Vol. 8, No. 1, Hal. 20-27.
- Moha, Sartika dan Sjendry Loindong. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 4, No.1, Hal. 575-584.
- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*. Vol.1 No.3 Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.
- MZ, H. 2014. Analisis Pengaruh Pelayanan Jasa Service Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Astra Motor Plaju Palembang. *Jurnal Desiminasi Teknologi*. 2(2). Hal. 173–182.
- Nirwana. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Alta.
- Nugroho J.Setiadi. 2019. *Perilaku Konsumen : Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, Dan Keinginan Konsumen*. Prenadamedia group.
- Pujihastuti, Isti. 2010. *Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*. Vol. 2 No. 1. Bekasi: Cefars.

- Rahmawati. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Mulawarman University Press: Samarinda.
- Rao, Purba. 2006. Measuring Consumer Perception Through Factor Analysis. *The Asian Manager* (February-March).
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Seran, S. (2020). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Sosial*. CV Budi Utama.
- Setyabudi, D., dan Irawan. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. (G. Media,Ed). Yogyakarta.
- Sofyan, I. L., Pradhanawati, A., & Nugraha, H. S. 2013. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Star Clean Car Wash Semarang. *Diponegoro Journal of Social And Politic*. 2(2).
- Sudiby, B., U., & Iwan, Riswanto. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Gumilang Motor Rajagaluh Kabupaten Majalengka. *Syntax Idea*. Vol. 1, No. 6, Hal. 93-118.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke 23. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Supriyono, R. A. 2015. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Edisi Revisi. Buku Yogyakarta: BPFE-UGM.
- Susanti, Desi dan Dewi, U., W. 2017. Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 6, No. 5, Hal. 1-19.
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. 2011. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2016. *Service Quality dan satisfaction*. Yogyakarta : Andi

- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management – Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi.
- Winarno, S., Lisbeth, M., dan Imelda, W., J., Ogi. 2018. Analisis Pelayanan Konsumen Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Maxx Coffee Cabang Hotel Aryaduta Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 6, No. 3, Hal. 1248-1257.
- Yunus dan Budiyanto. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pelanggan Pada Narita Hotel Surabaya.