

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. P. Statistik, "BPS-Statistic Indonesia," Badan Pusat Statistik, 20 May 2020. [Online]. Available: <https://www.bps.go.id/indicator/17/57/1/perkembangan-jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-jenis.html>. [Accessed 12 Agustus 2022].
- [2] S. R. Sasongko, "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)," *Ilmu Manajemen Terapan*, vol. 3, no. 1, pp. 104-114, 2021.
- [3] F. Faridah and Y. Yoeliastuti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Berbelanja Online Pada Aplikasi GoFood," *Warta Dharmawangsa*, vol. 16, no. 2, pp. 126-136, 2022.
- [4] N. A. Insani and P. N. Madiawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood Di Kota Bandung," *Ilmiah Manajemen Ekonomi & Akuntansi*, vol. 4, no. 3, pp. 112-122, 2022.
- [5] I. Sukmawati and J. D. Massie, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT.Air Manado," *Emba*, vol. 3, no. 3, pp. 729-742, 2016.
- [6] M. I. Noor, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT.Astra Honda Motor Narogong Bekasi," *Ekonomi dan Industri*, vol. 20, no. 3, pp. 66-75, 2020.
- [7] V. R. Mekel, S. Moniharapon and J. L. Tampenawas, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Pada perusahaan Transportasi Gojek Manado," *Emba*, vol. 10, no. 1, pp. 1285-1294, 2022.
- [8] Z. I. Adhari, "Kepuasan Pelanggan & pencapaian Brand Trust," *Competency Of Business*, vol. 1, p. 120, 2020.
- [9] F. K. Putri, A. L. Tumbel and W. Djemly, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyaltias Pelanggan Pada PT.Matahari department Store Di Mantos 2," *Emba*, vol. 9, no. 1, pp. 1428-1438, 2021.
- [10] C. Koloy, S. Moniharapon and W. Djemly, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyaltias Konsumen PT. Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir Cabang Minahasa Selatan," *Emba*, vol. 10, no. 1, pp. 781-790, 2022.
- [11] M. Yusuf, T. Oswari and E. Hastuti, "Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam membentuk Loyalitas Pelanggan Mc.Donald's Dikota Depok," *UG Jurnal*, vol. 15, no. 2, pp. 46-52, 2021.
- [12] A. A. Khoirunnisa and A. Wijayanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Di Kota Semarang," *Ilmu Administrasi Bisnis*, vol. 10, no. 1, pp. 672-680, 2021.
- [13] F. Laurent, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan," *Agora*, vol. 4, no. 2, pp. 95-100, 2016.
- [14] A. P. S. Siburian and S. Z. ZA, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layananterhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda," *Ekonomi dan Manajemen*, vol. 13, no. 2, pp. 99-118, 2016.

- [15] M. Mujiyono and S. Taufan, "Pengembangan Sumber Daya Manusia di Industri Otomotif Melalui Institut Otomotif Indonesia," *Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 315-320, 2021.
- [16] F. Tjiptono and A. Diana, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: CV.Andi Offset, 2020.
- [17] A. H. Agus RM and S. Z. Amalia , "Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Di Era Digital: Studi Kasus Di madrasah Tsanawiyah Nurul jadid," *Kependidikan Islam*, vol. 9, no. 1, pp. 1-18, 2019.
- [18] Sukarna, *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta: Mandar Maju, 2011.
- [19] D. S. Rusandy, "Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Titin Trenggalek," *Repositori STIMI Banjarmasin*, vol. 2, no. 1, pp. 1-11, 2018.
- [20] K. W. Vallen Atmajaya, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Cabang Singaraja," *Pendidikan Ekonomi Undhiksa*, vol. 10, no. 1, pp. 12-23, 2019.
- [21] N. Siregar and F. Hakim, "Pengaruh Pencitraan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Kampoeng Deli Medan," *Manajemen Tools*, vol. 8, no. 2, pp. 87-96, 2017.
- [22] D. Wulandari, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Terhadap 212 Mart Kota Bengkulu," *Laln Bengkulu*, 2021.
- [23] A. Basit and R. Handayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel," *Ilmu Komunikasi*, vol. 6, no. 2, pp. 70-78, 2018.
- [24] R. Jayengsari, R. Yunita and S. Maloka, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bjb Kcp Cipanas," *Unsur*, vol. 1, no. 1, pp. 11-24, 2021.
- [25] M. Ibrahim and S. M. Thawil, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Riset manajemen dan Bisnis*, vol. 4, no. 1, pp. 175-182, 2019.
- [26] R. Fitriyani, F. Juliansyah and C. Cesariana, "Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan(Literature Review Manajemen Pemasaran)," *Manajemen Pendidikan dan Ilmu sosial*, vol. 3, no. 1, pp. 211-224, 2022.
- [27] H. M. Ritonga, BA, MSC, D. N. Pane, SE., MM. and C. A. Rahmah, S.E., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan," *Manajemen Tools*, vol. 12, no. 2, pp. 30-44, 2020.
- [28] R. Apriansyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Volume Penjualan Pada Pt.Prioritas Rengat," *Manajemen dan Bisnis*, vol. 7, no. 2, pp. 34-45, 2018.
- [29] Novianti, Endri and Darlius, "Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan," *Ilmiah Manajemen*, vol. 8, no. 1, pp. 90-108, 2018.
- [30] Haudi, H. Wijoyo and D. Sunarsi, "Pengaruh Harga Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kitchen Outlet Berbasis Online di

- Wilayah Tangerang Selatan," *Ilmu Komputer Dan bisnis*, vol. 11, no. 2a, pp. 9-16, 2020.
- [31] Y. P. Samuel, "Meningkatkan Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Perusahaan Retail Dengan Nilai Ergo-Ikonik dan Lingkungan Layanan," *Ilmu Sosial dan Pendidikan*, vol. 6, no. 2, pp. 4074-4082, 2022.
- [32] A. Mulyapradana, A. D. Anjarini and H. Harnoto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal," *Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, vol. 3, no. 1, pp. 26-38, 2020.
- [33] T. Papatungan, L. F. Temengkel and A. Y. Punuindoong, "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Kotamobagu," *Unsrat*, vol. 3, no. 2, pp. 181-186, 2022.
- [34] E. L. Kumrotin and A. Susanti, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Cok Di Solo," *Manajemen Indonesia*, vol. 6, no. 1, pp. 2-14, 2021.
- [35] S. Z. Marichs, D. Pranitasari and L. Trianah, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D'Besto Mangun JAYA 2 Tambun Selatan)," *STEI Ekonomi*, vol. 26, no. 1, pp. 105-122, 2017.
- [36] A. N. Jeni Saputri, V. Apriani and A. Sudrajat, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (J&T Express)," *Manajemen dan Akuntansi*, vol. 16, no. 1, pp. 95-103, 2021.
- [37] O. Ramunesa, "Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Dgs Manado," *Emba*, vol. 14, no. 1, pp. 1193-1202, 2020.
- [38] A. AC, *Manajemen Strategik*, Makassar: Nas Media Pustaka, 2020.
- [39] A. Ramadhany and S. , "Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada AP Garage (Bengkel Cat & Custom)," *Economic and business*, vol. 6, no. 1, pp. 199-206, 2022.
- [40] Mamesah and R. Priska, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lucky Inn Manado," *Unsrat*, vol. 1, no. 1, 2020.
- [41] N. Darna and E. Herlina, "Memilih Metode Penelitian yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen," *Ilmu Manajemen*, vol. 5, no. 1, pp. 287-292, 2018.
- [42] A. Nurawanda and E. Badriah, "Analisis Pengembangan Inovasi Desa Dalam Mendorong Pengembangan Ekonomi Lokal Oleh Tim Pelaksana Desa (PID) Di Desa Bangun Harja Kabupaten Ciamis," *Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, vol. 8, no. 2, pp. 679-686, 2020.
- [43] B. Wijaya and M. N. Witama, "Sistem Informasi Pengelolaan Aset Di SDI Al-Anshar," *Riset dan Aplikasi Mahasiswa Informatika*, vol. 2, no. 3, pp. 206-513, 2021.
- [44] J. Jasmalinda, "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Motor Yamaha Di Kabupaten Padang Pariaman," *Inovasi Penelitian*, vol. 1, no. 10, pp. 2200-2206, 2021.
- [45] R. N. Amalia, R. S. Dianingati and E. Annisaa, "Pengaruh Jumlah Responen

- Terhadap Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kuersioner Pengetahuan Dan Perilaku Swamedikasi," *Research in Pharmacy*, vol. 7, no. 1, pp. 9-15, 2022.
- [46] F. Yusup, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif.Spss," *Ilmiah Pendidikan*, vol. 7, no. 1, pp. 17-23, 2018.
- [47] N. D. Arum Janie, S.E., M.Si., Statistik Deskriptif & regresi linier berganda dengan SPSS, Semarang: Semarang Universitas Press, 208.
- [48] P. L. Muliani and D. I. W. Widana, S.PD., M.Pd, Uji Persyaratan Analisis, Lumajang: Klik Media, 2020.
- [49] T. Aminoto and D. Agustina, Mahir Statistika dan SPSS, Tasikmalaya: Edu Publisher, 2020.
- [50] S. "Pengaruh Interaksi Sosial Dan Manajemen Kepemimpinan Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Awak Kapal Di Dermaga Terminal Pelabuhan Teluk Lamong Tanjung Perak Surabaya," *Manajemen & Administrasi Publik*, vol. 4, no. 4, pp. 464-471, 2021.
- [51] K. Yuliawan, "Pelatihan Smartpls 3.0 Untuk Pengujian Hipotesis Penelitian Kuantitatif," *Pengabdian Kepada Masyarakat Membangun Negeri*, vol. 5, no. 1, pp. 43-50, 2021.
- [52] S. R. Sinambela, S. Ariswoyo and R. H. Sitepu, "Menentukan Koefisien Determinasi Antara Estimasi M Dengan Type Welsch Dengan Least Trimmid Square Yang Ada Dalam Data Mempunyai Pencilan," *Ekonomi*, vol. 2, no. 3, pp. 225-235, 2017.
- [53] A. G. Ginting, "Analisis Pengaruh Current Rasio Working Capital Turnover, Dan Total Asset Turn over terhadap Return on Asset," *Ilmiah*, vol. 15, no. 2, pp. 163-172, 2018.

UNIVERSITAS MIKROSKIL