

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2014). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: CV Alfabeta.
- Ambar, Teguh Sulistiyani dan Rosidah, Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Arikunto, S. 2002. Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Auliana Khairany, Husnayetti (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Trimasindo Global Perkasa
- Bohang, 2020, dalam [cnnindonesia.com](http://cnnindonesia.com), Gaikindo Belum Terima Permohonan Esemka Jadi Anggota
- Griffin, Jill, 2005. Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan. Kesetiaan Pelanggan, Erlangga
- Gumiwang, 2020 dalam [riau.antaranews.com](http://riau.antaranews.com), Menperin Agus Gumiwang sebut industri kendaraan komersial berpotensi pacu ekspor
- Hartono, Jogyanto. 2013. Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan. Pengalaman-pengalaman. Edisi 5. BPFE-Yogyakarta.
- Katadata.co.id, 2019, Berapa Jumlah Kendaraan di DKI Jakarta? Jumlah Kendaraan di Jakarta Berdasarkan Jenis (2012-2018)
- Kiswara, A. P. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Komitmen dan Loyalitas Pelanggan Pada Layanan E-Commerce

- Kotler dan Keller. 2014. Buku Prinsip Prinsip Pemasaran By Philip Kotler Gary. Armstrong Edisi 12 Jilid I&2. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Keller, Kevin Lane, (2018), Marketing Management, 15th. Edition, Pearson Education Limited
- Lupiyoadi,R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis. Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Soehartono, 2008. Irwan, Metode Penelitian Sosial, Bandung
- SUBAWA, I Gede Benny; SULISTYAWATI, Eka. (2020) Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi.
- Sudjana. (2005). Metode Statistika. Bandung: Tarsito
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suliyanto. (2009). Metode Riset Bisnis, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- SUSNITA, Tia Aprilia. (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka.
- wartaekonomi.co.id,2020
- Zahara, R. (2020) Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). Service Marketing, Sixth. Edition.earson Education Limited