

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Fitzsimmons. Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju *Clean Goverment and Good Goverment*. Bandung: Pustaka Setia. 2015.
- Janie, Dyah Nirmala Arum. *Statistik Deskriptif & Regresi Linear Berganda Dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press 2012.
- Kartajaya, Hermawan. Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial. Bandung: Pustaka Setia. 2017.
- Kotler dan Keller. Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Andi Offset. 2013.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Kuantitatif*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. 2011.
- Maolani, Rukaesih A. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: FPMIPA UNJ. 2010.
- Martin. Layanan Prima Dalam Parktik Saat Ini. Yogyakarta: Budi Utama. 2012.
- Morissan. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Prenadamedia Group 2014.
- Nguyen dan Leblanc. Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial. Bandung: Pustaka Setia. 2017.
- Nurgiantoro, Burhan & Gunawan, Marzuki. *Statistik Terapan: Untuk Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2017.
- Nurmadjito. Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2018.
- Samson dan Menor. Manajemen Pelayanan Publik. Malang: Menuju Tata Kelola yang Baik. UB Press. 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV. Alfabeta 2009.
- Sumarwan. Riset Pemasaran dan Konsumen Panduan Riset dan Kajian Kepuasan, Perilaku Pembelian, Loyalitas, dan Persepsi Risiko. Bogor: IPB Press. 2011.
- Zeithaml dan Berry. Manajemen Komplain. Yogyakarta: Andi Offset. 2015.

JURNAL

- Billy C. Roring, dkk. 2014. Pencitraan Merek, Penetapan Harga dan Inovasi Produk Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen dalam Membeli Mobil Toyota Avanza di Kota Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.2, No.3, September 2014, Hal. 1225-1236.
- Dhika Amalia. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Rental Mobil CV. Ilham Motor Gardu Mlarak Ponorogo. Vol.1, No.1, Juni 2015, Hal. 97-114.
- E.S.M.Sinurat, dkk. 2017. Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. *Jurnal EMBA*. Vol.5, No.2, Juni 2017, Hal. 2230-2239.
- Gloria J. Tamon, Silvya L. Mandey, dan Rudy S. Wenas. 2019. Strategi Promosi, Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Toyota di Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.7, No.1 Januari 2019, Hal. 701-710.
- Made Caesar Surya Dwi Putra, dan Ni Wayan Ekawati. 2017. Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol.6, No.3, 2017, Hal. 1674-1700.
- Munyaradzi W. Nyadzayo, dan Saman Khajehzadeh. 2016. *The antecedents of customer loyalty: A moderated mediation model of customer relationship management quality and brand image. Journal of Retailing and Consumer Services*. Hal. 262-270.
- Peng-Chan Chang, dkk. 2015. *An examination of the effects of quality on customer loyalty: the automobile industry in Taiwan. Total Quality Management & Business Excellence*. Vol.26, No.2, 2015, Hal. 203-217.
- Zeithaml et al., 2016. *The antecedents of customer loyalty: A moderated mediation model of customer relationship management quality and brand image. Journal Of Retailing and Consumer Services*.

INTERNET

- Jean Patricia. 2018. Jumlah kendaraan bermotor di (<https://www.validnews.id/Infografis-Jumlah-Kendaraan-Bermotor-Di-Indonesia--3b>). Diakses pada 15 Maret 2019.
- RZ-1. 2019. Suara aneh di Girboks Yamaha XMAX 250 di (<https://otoseken.gridoto.com/read/341598919/awas-suara-aneh-di-girboks-yamaha-xmax-250-bekas-suara-apaan-yaa#!%2F>). Diakses pada 15 Maret 2019.
- Sandi Mahaputra. 2019. Motor bebek mulai ditinggalkan, ini alasan Yamaha rilis MX-King 150 di (<https://www.dream.co.id/automotive/motor-bebek-sepi-peminat-yamaha-malah-jualan-model-baru-190206r.html>). Diakses pada 14 Maret 2019.
- Taufik. 2018. Distribusi Penjualan domestik Sepeda motor Indonesia 2017 di (<https://tmcblog.com/2018/01/09/honda-kuasai-distribusi-penjualan-domestik-sepeda-motor-indonesia-2017/>). Diakses pada 15 Maret 2019.

