



DAFTAR PUSTAKA

- COHEN, L., MANION, L., & MORRISON, K. (2018). *Research Methods in Education* (Vol. 8). New York: Routledge.
- Dharma, S., Jadmiko, P., & Azliyanti, E. (2020). APLIKASI SPSS DALAM ANALISIS MULTIVARIATES. Padang: LPPM Universitas Bung Hatta.
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). *Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman*. *Journal SAGE Pub*, 1-10.
- Gaikindo.or.id. (2021). Diambil kembali dari <https://www.gaikindo.or.id/industri-otomotif-nasional-meningkat-signifikan-jelang-akhir-2021/>.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2017). *Partial Least Square: Konsep, Metode, dan Aplikasi menggunakan program WarpPLS 5.0, Edisi ke-3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair Jr. J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis, Eighth Edition*. Hampshire: Cengage Learning.
- Halim, Fitria, dkk. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ichsan, R. N., & Nasution, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 1284-1286.
- Indonesia. (2021). *Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Industri Otomotif*. Jakarta: Pusdatin KEMENPERIN.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of MARKETING*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management* (Vol. 6). Harlow: Pearson Education Limited.
- Naibaho, E. R., Fauzi, A., & Sadalia, I. (2020). *The Effect of Marketing Mix on Satisfaction of Customer Insurance Products Unit Link (Empirical Study in PT AIA Financial Branch Phoenix Medan)*. *International Journal of Research and Review*, 47-55.
- Oliver, R. L. (1980). *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. *Journal of Marketing Research*, 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *The Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4, 41-50.

© Hak cipta milik IBI KIS (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Razak, I., Nirwanto, N., & Triatmanto, B. (2016). *The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Customer Value*. *Journal of Marketing and Consumer Research*, 59-68.

Runtuwuwu, J. G., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA CAFE DAN RESTO CABANA MANADO. *Jurnal EMBA*, 1803-1813.

Schindler, P. S. (2019). *BUSINESS RESEARCH METHODS* (Vol. 13). New York: McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill Education.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.