

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Putri, Dita., Kumadji, Srikandi., Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Studi Pada Pengkonsumsi Nasi Rawon Di Rumah Makan Sakinah, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.37 No.1.
- Agustina, Nadia., DH, Fauzi, Achmad., Nuralam, Pewangsa, Inggang. (2018) Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pengguna Kartu Operator Seluler Simpati pada Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2015/2016 dan 2016/2017 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya), *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 64 No. 1
- Ananti, Rachma, Laksmi, Dian., Astuti, Tri, Rahayu, Sri. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai variabel Intervening (Studi Kasus pada Konsumen Produk Obat Coparcetin di Kota Semarang), *Journal Of Management*, Vol.7 No.4.
- Armstrong, Kotler. (2015), *“Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition”*
England : Pearson Education, Inc
- Alma, Buchari. (2013), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. (2016), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung Alfabeta.

- C. Mowen, John dan Michael Minor. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga
- Fandy, Tjiptono. (2016), *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Fandy, Tjiptono. (2015), *Strategi Pemasaran*. Edisi 4: Andi
- Fandy, Tjiptono. (2008), *Strategi Pemasaran*. Edisi 3: Andi: Yogyakarta
- Fandy, Tjiptono. (2000), *Manajemen Jasa*, Edisi kedua. Andy offset, Yogyakarta
- Fandy, Tjiptono. (1996), *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Ferdinand, Augusty, Tae. (2006), *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan
Penerbit Universitas Diponegoro.
- Furinto, Asnan, Rizal. (2009), *Marketing reloaded: kompilasi konsep dan praktik
pemasaran*. Jakarta; Salemba Empat.
- Griffin, Jill. (2005), *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan
Pelanggan*. Erlangga. Jakarta.
- Gaffar, Vanessa. (2007), *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Gibson. (2005), *Perilaku Organisasi, Alih Bahasa Drs. Benyamin Molan, Edisi Ke
Sepuluh*, Jakarta: PT. Indeks.
- Hangestu, Nelsen., Iskandar, Alananto Iskandar. (2017). *Pengaruh Citra Merek Dan
Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan, Jurnal Riset
Manajemen dan Bisnis, Vol.2 No.3*.
- Hidayat., Rahman, Arrafiqur., Nurafni (2015) *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas
Konsumen Pada Swalayan Smart Pasir Pengaraian, Jurnal Manajemen Bisnis,
Vol. 3 No. 1*

Handi Irawan. (2002), “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan”. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Handi, Irawan. (2004). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Cetakan Kelima. Jakarta: Elex Media Komputindo

Herizon dan Maylina (2003), Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan terhadap Merek pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya. Ventura.

[https://beritagar.id/artikel/berita/sepeda-motor-mendominasi-kendaraan-pribadi yang di akses pada 16 febuari 2020](https://beritagar.id/artikel/berita/sepeda-motor-mendominasi-kendaraan-pribadi-yang-di-akses-pada-16-febuari-2020)

[http://triatmono.info/2019/09/26/penjualan-vespa-sprint-150-paling-laris/ yang di akses pada 16 febuari 2020](http://triatmono.info/2019/09/26/penjualan-vespa-sprint-150-paling-laris/)

https://www.instagram.com/vespa_ind/?hl=id yang di akses pada 17 febuari 2020

https://www.vespa.com/id_ID/Heritage.html yang di akses pada 2 mei 2020

Irawan, Deny., Japarianto, Edwin. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.1 No.2.

Kotler, Philip, Keller, Lane, Kevin. (2016), Marketing Management, 15th Edition, Pearson Education,Inc.

Kotler, Philip, Keller, Lane, Kevin. (2009), Marketing Management, edisi 13, penerbit erlangga.

- Kotler, Philip & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, Amstrong, Garry. (2001), *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Penerjemah Imam Nurmawan. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Kenneth, Runyon. (1980), *Consumer Behavior and the Practice of Marketing, 2nd ed.* Toronto: Charles E, Merrill Publishing, co.
- Kartajaya, Hermawan. (2007), *Boosting Loyalty Marketing Performance: Menggunakan Teknik Penjualan, Customer Relationship Management dan Servis untuk Mendongkrak Laba*. Bandung: Mizan Pustaka.
- Lestari, Ani., Yuliyanto, Edy. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi: Studi pada Pelanggan Citra Kenededes Cake & Bakery Kota Malang, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.54 No.1.
- Lupiyoadi, Rambat, Hamdani, A. (2006), *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mullins, John W, Walker Jr, Orville C. (2013), *Marketing Management: A Strategic Decision-Making Approach, 8th Edition, McGraw-Hill International Edition*.
- Musanto, Trisno. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol.6 No.2.

- Pramudyo, Anung. (2012). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening: Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Di Yogyakarta, *Jurnal Manajemen Administrasi*, Vol. 1 No.1.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013),” Memahami Penelitian Kualitatif”. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012),” Memahami Penelitian Kualitatif”. Bandung: Alfabeta
- Saragih, Menara, Lenny., Sarjani. (2017) Pengaruh Brand Image Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan GrabCar di Kota Medan, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 30 No.1.
- Setiadi, Nugroho. (2003) Perilaku Konsumen. Jakarta: Kencana
- Sujarweni, V. W., & Endrayanto, P. (2012). Statistika Untuk Penelitian. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sembiring, Janita, Inka., Suharyono., Kusumawati, Andriani. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan: Studi Pada Pelanggan McDonald’s MT. Haryono Malang, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.15 No.1.

Sastha, Natha, Winda, Ayu, Gek., Wardhana Aditya. (2016). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Pada Pelanggan Kartu Simpati Di Kota Denpasar, *Jurnal Management*, Vol.3 No.2.

Sangadji, E.M., dan Sopiah. (2013), Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sutisna. (2003), Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Cetakan 3. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.

Tangguh, Galang, Ghalih., Pangestuti, Edriana., Nuralam, Perwangsa, Inggag. (2016). Pengaruh Citra Merek Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Pada Pelanggan Go-Ride, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.61 No.2.

Valarie, et al. (1995). A Conceptual Model Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol. 49, page. 41-45

Widayatma, Phasalita, Cindy., Lestari, Puji, Sri. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening: Studi pada Rifa Kuliner Kendal, *Jurnal Ilmiah UNTAG*, Vol.7 No.3.

Yuliarmi, Nyoman, Ni, Riyasa, Putu. 2007. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar, *Jurnal Manajemen*. Vol.12 No.1.

Zeithml, Valarie, A, Bitner, Mary, Jo, Gremler, Dwayne (2000) *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm. 2nd Edition, McGraw-Hill, Boston.*