

DAFTAR PUSTAKA

- Adwitiya, A. (2021). Sejarah PT Danmotors Vespa Indonesia, Pabrik Vespa Pertama di Indonesia. Diakses pada 28 Mei 2023, dari <https://www.motorplus-online.com/amp/253056161/sejarah-pt-danmotors-vespa-indonesia-pabrik-vespa-pertama-di-indonesia>
- Aly, M. N., & Trianasari, N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran Non Tunai Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Telkom University Bandung). *eProceedings of Management*, 7(1).
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas Dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179-188. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Andini, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Word Of Mouth Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Konsumen Produk Merek Lois Jeans Di Streat Shop Lois) (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta). Diakses dari <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/2420>
- Ani, A., Hanifah, F., Christina, V. S., & Sewaka. (2021). Pengaruh Pelayanan Purna Jual Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Dealer Piaggio Vespa Di Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ekonomi Kreatif*, 4(1), 67-74. Retrieved from <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JEE/article/view/14506/8188>
- Anri, A. Fadhilah, H. (2019). Pengaruh Pelayanan Purna Jual Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Dealer Piaggio Vespa Di Kota Tangerang Selatan. 5(1), 77-79.
- Bella, J. N., Ogotan, M., & Londa, V. Y. (2019). Aspek Tangible Pada Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Pembantu Di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 51-59. Diambil kembali dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/download/24136/23821>
- BPS. (2020). *Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit), 2018-2020*. Retrieved from Badan Pusat Statistik: <https://www.bps.go.id/indicator/17/57/1/jumlah-kendaraan-bermotor.html>

- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9-18. Diambil kembali dari <https://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/3/2>
- Hafiduddin, M., Hidayatulloh, H. S., Kurniawan, F. H., Muhamad, & Pratama, W. C. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Suatu Layanan Purna Jual Motor Honda. *Home of Management and Bussiness Journal (HOMBIS)*, 2(1), 90-102. Retrieved from <http://103.78.141.165/HOMBIS/article/view/1069/497>
- Hamzah, Z., & Purwati, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 3(1), 98-105.
- Hijeriah, E. M., Mesia, & Yuhardi. (2023). Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT Dumai Auto Perkasa. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pajak (EJAK)*, 3(1), 23-29. <https://doi.org/10.32503/jmk.v5i2.1003>
- Hurriyati, R., Tjahjono, B., Yamamoto, I., Rahayu, A., Abdullah, A. G., & Danuwijaya, A. A. (2018). *Advances in Business, Management and Entrepreneurship: Proceedings of the 3rd Global Conference on Business Management & Entrepreneurship (GC-BME 3)*. Bandung: CRC Press
- I, Putu. Gede., & Gede, P. A. (2022). Peran Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan Toko Swalayan Alfamart. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(3). Diambil kembali dari <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/Prospek/article/view/37029>
- Iman, M. (2020). Jadi Negara dengan Penjualan Motor Terbesar di Dunia, KTM Siap Bangun Pabrik di Indonesia. Good News from Indonesia. Diakses pada 28 Mei 2023, dari <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2020/08/13/menjadi-negara-dengan-penjualan-motor-terbesar-di-dunia-ktm-tak-ragu-bangun-pabrik-di-indonesia>
- Irawan, H., Santoso, H. Z., Anisa, M. P., & Maria Giovanni, N. B. (2021). Extracting Linguistic Properties to Predict Customer Satisfaction. 2021 International Conference on Information Science and Communications Technologies (ICISCT), 01–06. <https://doi.org/10.1109/ICISCT52966.2021.9670351>
- Irman, A., Sanny, H., & Muhammad, F. M. (2022). Analisis Tingkat Ketelitian, Kecepatan, Dan Konstansi Kerja Pada Karyawan Pemotong Ikan (PT. Citra

- Raja Ampat Canning). *Metode Jurnal Teknik Industri*, 8(1), 21-30. <https://doi.org/10.33506/mt.v8i1.1696>
- Isbandono, P., & Pawastri, D. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *Journal of Public Sector Innovations*, 4(1), 48-54. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p48-54>
- Iskamto, D. (2017). *Metodologi Penelitian (1st ed.)*. Jakarta: PT Victoryy Inti Multidaya.
- Komarudin, A. R., & Trianasari, N. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampak Loyalitas Pelanggan Di Cafe Halaman Bandung. *eProceedings of Management*, 8(2).
- Krisniawati, O. (2022). Dampak Kualitas Layanan Pada Kepuasan Pelanggan Purna Jual Kendaraan Bermotor. *Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK)*, 4(1), 17-29. Retrieved from <https://journal.stieken.ac.id/index.php/ritmik/article/view/569/614>
- Krisniawati, O. (2022). Dampak Kualitas Layanan Pada Kepuasan Pelanggan Purna Jual Kendaraan Bermotor. *Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK)*, 4(1), 17-29.
- Kurniasari, F., & Sugiyanto, E. K. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112-125. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5372>
- Made, S. D P. (2019). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa. *Jurnal Manajemen Unud*. 6(3), 1674-1700.
- Marliana, R. R. (2020). Partial Least Square-Structural Equation Modeling Pada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Matematika, Statistika Dan Komputasi*, 16(2), 174-186. <https://doi.org/10.20956/jmsk.v16i2.7851>
- Matantu, R. N., Tampi, D. L., & Joane. V, M. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado. *Productivity*, 1(4), 355-360. Diambil kembali dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/30228>

- Muhammad, R. (2021). Perjalanan Vespa di Indonesia. Diakses pada 28 Mei 2023, dari <https://skalacerita.com/cerita-vespa-di-indonesia/amp/>
- Nastiti, A., & Astuti, S. R. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas di Kota Semarang. *Diponegoro Journal Of Management*, 8(1), 126-136. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/25951/23141>
- Nugraha, M. S., Indrawati, & Sugiat, M. A. (2023). The Effect of Brand Experience on Brand Loyalty with Brand Awareness, Brand Personality, Customer Satisfaction as Intervening Variables in Oronamin C Brand. *Res Militaris (resmilitaris.net)* Vol. 13 (2).
- Nugroho, I. C., Wulandari, R., & Rusyda, H. F. (2022). Perancangan Baru Dealer Piaggio Motoplex di Bandung. *e-Proceeding of Art & Design*. 9, pp. 2079-2097. Bandung: Universitas Telkom. Retrieved from <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/artdesign/article/view/17965/17597>
- Nurizki, M., Kristiana, A., Riono, S. B., Harini, D., & Sucipto, H. (2022). Pengaruh Modal Usaha dan Strategi Pemasaran terhadap Volume Penjualan pada Pelaku UMKM Mitra Mandiri Brebes. *Profesional Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(4), 12-20. Diambil dari <http://jurnal.statistikawan.com/index.php/pje/article/view/13>
- Pardede, I. D., Razi, F., Jamira, A., & Febriani, Y. (2023). Layanan Purna Jual terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Sepeda Motor Honda pada Bengkel Ahass PT. Mega Wahana Pesona Sengeti Muaro Jambi). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(1), 325-328. Retrieved from <http://ji.unbari.ac.id/index.php/ilmiah/article/view/3613/1485>

- Piaggio Group. (2018). History. Diakses pada 28 Mei 2023, dari <https://www.piaggiogroup.com/en/group/history>
- Piaggio Group. (2022). Mission & Values. Diakses pada 21 Mei 2023, dari <https://www.piaggiogroup.com/en/group/mission-values>
- Piaggio Group. (2023). Profile. Diakses pada 28 Mei 2023, dari <https://www.piaggiogroup.com/en/group/profile>
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rizkiana, C., Setyawan, Y., & Souisa, J. (2023). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Mobil Sinar Audio Semarang). *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen*, 2(2), 229-247. Retrieved from <https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/Inisiatif/article/view/810/701>
- Salam, R., & Kho, A. (2023). Pengaruh Manajemen Pemasaran Virtual Terhadap Produk UMKM. *Jurnal MENTARI: Manajemen, Pendidikan dan Teknologi Informasi*, 1(2), 198-207. Diambil kembali dari <https://journal.pandawan.id/mentari/article/view/272>
- Sihombing, N. S., & Marbun, I. V. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Purna Jual Terhadaployalitas Konsumen Pada PT. Astra International-Tsoauto2000 SM Raja Medan. *Jurnal Creative Agung*, 10(1), 332-338. Retrieved from <http://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/creativeagung/article/view/1075/915>
- Solichin, M., Rasyidi, & Halimatusa'diah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 8(2), 38-47. Diambil kembali dari <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/bisnispembangunan/article/view/7918/5960>
- Solihat, A. (2019). Layanan Purna Jual pada Produk Otomotif. *Business Innovation & Interpreteneruship Journal*, 1(1), 6-10. Retrieved from <http://ejournals.fkwu.uniga.ac.id/index.php/BIEJ/article/view/5/2>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suhairi, S., Mahfadillah, A., Sahputri, A., Suci, I., & Marivi, I. (2023). Analisis Strategi Pemasaran Global Terhadap Produk Revolluzio (Studi Kasus Pada

- PT. Unilever). *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 3(1), 162-172. <https://doi.org/10.53363/buss.v3i1.115>
- Sulaiman, & Anggriani. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi RSUD Siti Hajar. *Jurnal Endurance : Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 4(2), 252-261. 10.22216/jen.v4i2.3965
- Unaradjan, D. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta.
- Wahjudi, D., Kwanda, T., & Sulis, R. (2018). The Impact of After-sales Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Middle-upper Class Landed Housings. *Jurnal Teknik Industri*, 20(1), 65-72. Retrieved from <https://jurnalindustri.petra.ac.id/index.php/ind/article/view/20833>
- Wibisono, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Dealer Honda Cendana Megah Santosa Purwodadi. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Retrieved from <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/81477>
- Wibisono, A., Anwar, M., & Kirono, I. (2015). Stuctural Equation Modeling Partial Least Square (Sem Pls) Untuk Mengetahui Kinerja Karyawan Pada Pt. Dempo Laser Metalindo Surabaya. *J Statistika: Jurnal Ilmiah Teori dan Aplikasi Statistika*, 7(1). <https://doi.org/10.36456/jstat.vol7.no1.a184>
- Wiryadi, R., Sihombing, M., & Isnaini. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 45-58. Diambil kembali dari <http://www.jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/strukturasi/article/view/42/4>