

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, V. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus (Studi Pada Wilayah Semarang Town Office)*. Semarang. Universitas Dipenogoro
- Fahmi, I. (2016). *Perilaku Konsumen Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta CV.
- Fatihah, N. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Karyawan Peserta Pendidikan Dan Pelatihan Pt. Pln Udiklat Jakarta*. Bandung. Universitas Telkom
- Gartika, S. (2014). *Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Auto2000 Cabang Asia Afrika Bandung (Studi Kasus Pada Pelanggan Service Mobil Toyota Di Auto2000 Cabang Asia Afrika Bandung)*. Bandung. Skripsi Universitas Telkom.
- Ika S, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Produk Indihome terhadap Keputusan Pembelian Konsumen via Online*. Bandung. Universitas Telkom.
- Juni P, D. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta CV.
- Kurniawan, A. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kereta Api Kelas Eksekutif Taksaka*. Yogyakarta. STIE Widya Wiwaha
- Koyoh, R., Mandey, S., & Rotinsulu, J. (2018). *Pengaruh Diferensiasi Jasa, Mutu Jasa, Dan Produktivitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen*. Studi Di Bank Bri Kcp Unit Universitas Sam Ratulangi. Manado. Universitas Sam Ratulangi.
- Kurniawan S, A. 2018. *Pengaruh Implementasi Low-Cost Carrier Terhadap Kepuasan Pelanggan Airasia Di Indonesia (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Indonesia Airasia Di Kota Bandung)*. Bandung. Universitas Telkom.
- Linda, W., dan Heriyanto, M. (2017). *Pengaruh Strategi Diferensiasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumenindustri Jasa Perhotelan (Studi Pada Hotel The Hills Kota Bukittinggi)*. Riau. FISIP Universitas Riau.
- Mawaranti, R. 2019. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pegawai Upt Puskesmas Jasinga*. Bandung. Universitas Telkom.

- Naibaho, A. (2015). *Pengaruh Brand Personality Terhadap Minat Beli Produk Body Mist (Studi Pada The Body Shop Di Trans Studio Mall Bandung)*. Bandung. Skripsi Pada Universitas Telkom.
- Oktavianti, R., Widiani, M. & Novindari, I. (2017). *Pengaruh Diferensiasi, Positioning Dan Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Smart Tbk. Di Surabaya*. Surabaya. Universitas Bhayangkara.
- Omala, Rika. (2019). *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat*. Bandung. Skripsi pada Universitas Telkom.
- Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Prasetya, F. (2011). *Analisis Pengaruh Diferensiasi, Promosi, Dan Positioning Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pelanggan Sepeda Motor Merek Honda Di Semarang)*. Semarang. Skripsi Pada Universitas Dipenogoro.
- Pristiyono. 2012. *Analisis Pengaruh Antara Diferensiasi Produk Dan Diferensiasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pengguna Mobil Honda All New Jazz Pada Pt. Arista Auto Lestari Medan)*. Sumatera Utara. Universitas Sumatera Utara.
- Rothaermel, F. (2012). *Strategic Management : Concepts and Cases*. McGraw-Hill Education-Europe. Unites States.
- Sadiqin, H. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Lion Air (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom)*. Bandung. Universitas Telkom
- Sampurno. (2010). *Manajemen Stratejik: Menciptakan Keunggulan Bersaing yang Berkelanjutan*. Yogyakarta. Universitas Gajah Mada.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kulitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Tampi, N. (2015). *Analisis Strategi Diferensiasi Produk, Diferensiasi Layanan Dan Diferensiasi Citra Terhadap Keunggulan Bersaing Dan Kinerja Pemasaran (Studi Pada Pt.Telkomsel Grapari Manado)*. Manado. Universitas Sam Ratulangi.
- Widjojo, H., dan Widjaja, S. (2017). *Sari-Sari Pemasaran dan Aplikasi di Dunia Bisnis*. Jakarta Selatan. Universitas Prasetya Mulya.

Testy, R. (2019). *Kualitas Pelayanan Jasa Produk Indihome Pada Pt.Telekomunikasi Indonesia, Tbk*. Bandung. Universitas Telkom

ASEAN Autofed. (2018 November). *ASEAN Autofed Statistics*. Retrieved From asean-autofed.com: <http://www.asean-autofed.com/statistics.html>

Astraworld. (2018 November). *About Astra World*. Retrieved From astrawold.com : <https://www.astraworld.com/AboutUs>

Auto2000. (2018 Oktober). *Auto2000*. Retrieved From Auto2000.co.id: <https://auto2000.co.id/>

Indonesia Investments. (2018 November). *Bisnis Industri Sektor Otomotif*. Retrieved From indonesia-investment.com: <https://www.indonesia-investments.com/id/bisnis/industri-sektor/otomotif/item6047>

Kabupaten Karawang. (2019 Maret). *Jumlah Penduduk Kabupaten Karawang*. Retrieved From karawangkab.bps.go.id: <https://karawangkab.bps.go.id>

Oto Detik. (2018 November). *Auto2000 Jadi Diler Toyota dengan Jaringan Terbanyak di Dunia*. Retrieved From oto.detik.com: <https://oto.detik.com/mobil/d-3960883/auto2000-jadi-diler-toyota-dengan-jaringan-terbanyak-di-dunia>

Otomotif Tempo. (2019 Februari). *Kaleidoskop Mobil Terlaris 2018*. Retrieved From otomotif.tempo.co: <https://otomotif.tempo.co/read/1159112/kaleidoskop-2018-inilah-10-mobil-terlaris-sepanjang-2018>