

DAFTAR PUSTAKA

- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Teknologi Pendidikan*. 10, 46–62.
- Beatty, S. E, Homer, P & Kahle, L. R. (1988). *The Involvement-Commitment Model : Theory and Implications*. *Journal Of Business Research*, 16(2), 149–167.
- BPS DKI Jakarta. (2021). Data Pengguna Kendaraan Bermotor. <https://jakarta.bps.go.id/indicator/17/786/1/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-jenis-kendaraan-unit-di-provinsi-dki-jakarta.html>.
- Cravens, D. & Piercy, N. (2013). *Strategic Marketing*. Aufl. New York. McGraw-Hill International.
- Devito, J. (1995). *The Interpersonal Communication Book*. Harper and Row Edition.
- Dharmmesta, B. S. (2020). Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. 14(3), 73–88.
- Efanta. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Cuci Mobil dan Motor di Hagga Kediri). 1(2), 73–88.
- Engel, J. F. (1990). *Consumer Behavior, 6th ed*. The Dryden Press.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2).
- Harliana, E. W., Chumaidiyah, E, & Kamil, A. A. (2019). Analisis Kelayakan Bisnis Startup Cuci Mobil dan Motor di Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Mitra Manajemen*. 1(8), 845–858.
- Hartley, P. (1999). *Interpersonal Communication*. Routledge.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. Prentice Hall International, Inc.
- Kriyantono, R. (2006). Teknik Praktis Riset Komunikasi. Kencana Prenada Media Group.
- Mardalis, A. (2005). Meraih Loyalitas Pelanggan. *Benefit : Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 9(2), 111–119.
- Morgan, R. & Hunt, S. (1994). *The Commitment-trust Theory of Relationship Marketing*. *Journal Of Marketing*. 3, 20–38.

- Mowen, J. & Minor, M. (1998). *Consumer Behavior 5th Ed. Prentice Hall Inc.*
- Mulyana, D. (2011). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. PT Remaja Rosdakarya.
- Oliver, R. L. (1999). "Whence Consumer Loyalty?". *Journal of Marketing*, 63, 33–44.
- Paramithasari, N, & Kartika, R. (2017). Lima Kualitas Sikap Komunikasi Antar Pribadi Oleh Unit *Customer Complaint Handling* PT BNI Life Insurance. *Journal Of Strategic Communication*. 8(1), 1–11.
- Rahardjo, M. (2011). Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif. 21(1), 1–9.
- Rakhmat, J. (2014). Metode Penelitian Komunikasi. PT Remaja Rosdakarya.
- Saputra, T, & Eka. (2022). Pemberdayaan Usaha Kecil Menengah (UKM) berbasis *Service Excellence* Pada *Carwash* Kota Pekanbaru. *Jurnal Pengabdian pada Masyarakat*. 5(2), 157–166.
- Strauss, A, & Corbin, J. (2013). Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif Tatalangkah dan Teknik-teknik Teoritisasi Data. Pustaka Pelajar.
- Sukmawati, I, & Massie, J. D. (2015). *The Effects Of Service Quality Mediated by Customer Satisfaction and Trust Toward Customer Loyalty in PT Manado Air*. *Jurnal Emba*, 3(3), 729–742.
- Tafsir, M, Shaari, R, Muchtar, H, & Firmansya, F. (2018). *The Effects of Product Quality and Interpersonal Communication on Customer Loyalty*. *International Journal on Advanced Science, Education, and Religion*. 1(1), 1–8.
- West, R., & Turner, L. H. (2008). Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi.
- Wilkie, L. W. (1994). *Consumer Behavior, 3rd Ed. John Wiley & Sons.*