

DAFTAR PUSTAKA

- Adamson, Katie Anne, and Susan Prion. 2013. "Reliability: Measuring Internal Consistency Using Cronbach's α ." *Clinical Simulation In Nursing* 9(5):e179–80.
- Agustin, Regita Puji, Adi Suparwo, Wulan Yuliyana, Denok Sunarsi, and Nurjaya. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Word of Mouth Jasa Pengurusan Nenkin Di CV Speed Nenkin." *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4(3):186–90.
- Ak, CA. Nuryadi S. Pd. Si. M. Pd. Tutut Dewi Astuti SE. M. S. Ak, CA. CTA. Endang Sri Utami SE. M. Si. Ak. CA. M. Budiantara SE. M. Si. 2017. "Dasar-Dasar Statistik Penelitian." P. 170 in *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Sibuku Media; 2017.
- Anderson, Brian S., Karl Wennberg, and Jeffery S. McMullen. 2019. "Editorial: Enhancing Quantitative Theory-Testing Entrepreneurship Research." *Journal of Business Venturing* 34(5):105928.
- Anggraini, Fifin, and Anindhyta Budiarti. 2020. "Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek." *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)* 8(3):86–94.
- Belanche, Daniel, Luis V. Casalo, Carlos Flavián, and Jeroen Schepers. 2019. "Service Robot Implementation: A Theoretical Framework and Research Agenda." *The Service Industries Journal* 40(3–4):203–25.
- Benitez, Jose, Jörg Henseler, Ana Castillo, and Florian Schuberth. 2020. "How to Perform and Report an Impactful Analysis Using Partial Least Squares: Guidelines for Confirmatory and Explanatory IS Research." *Information & Management* 57(2):103168.

- Biro Hukum Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2021. "Penguujian Berkala Kendaraan Bermotor." in *Peraturan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19*. Jakarta: Biro Hukum Kemenhub RI; 2021.
- Biro Hukum Pemprov. DKI Jakarta. 2015. "Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Retribusi Daerah." in *Perda DKI Jakarta No. 1*. Jakarta: Biro Hukum DKI Jakarta; 2015.
- Biro Hukum Pemprov DKI Jakarta. 2016. "Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 331 Tahun 2016 Tentang Pembentukan, Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor." in *Perda. DKI Jakarta Nomor 331*. Jakarta: Biro Hukum DKI Jakarta; 2016.
- Biro Hukum Sekneg RI. 2009. "Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan." P. 3 in *Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 22*. Jakarta: Biro Hukum Sekneg RI; 2009.
- Biro Hukum Sekneg RI. 2021. "Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan." in *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30*. Jakarta: Biro Hukum Sekneg RI; 2021.
- Biro Hukum Sekneg RI. 2012. "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan." in *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55*. Jakarta: Biro Hukum Sekneg RI; 2012.
- Buallay, Amina. 2019. "Sustainability Reporting and Firm's Performance: Comparative Study between Manufacturing and Banking Sectors." *International Journal of Productivity and Performance Management* 69(3):431-45. doi: 10.1108/IJPPM-10-2018-0371.
- Damanik, Ira Hairani Br, Anggia Sari Lubis, and Horia Siregar. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Kualitas Produk Terhadap Customer Satisfaction Pada Bayu Lagoon Resto Tebing Tinggi." *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting* 1(3):130-35.

- Dellaert, Benedict G. C. 2018. "The Consumer Production Journey: Marketing to Consumers as Co-Producers in the Sharing Economy." *Journal of the Academy of Marketing Science* 2018 47:2 47(2):238–54.
- DJ. Priansa; YN. Putriansyah. 2020. "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Koperasi Nusantara Bandung Tahun 2020 | Putriansyah | EProceedings of Applied Science." *EProceedings of Applied Science* 1130.
- Dominikus Dolet Unaradjan. 2019. "Metode Penelitian Kuantitatif - Dominikus Dolet Unaradjan." in *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya; 2019.
- Dr. Moli Wahyuni. 2020. "Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Olah Data Manual Dan SPSS Versi 25." P. 131 in *Statistik Deskriptif untuk Penelitian Olah Data Manual dan SPSS Versi 25*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani; 2020.
- Endang Widi Winarni. 2018. "Teori Dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R & D - Endang Widi Winarni." in *Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Jakarta: Sinar Grafika Offset; 2018.
- Evi Rahmawati, Irma Purnamasari, Gotfridus Goris Seran. 2020. "Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Berkala Angkutan Kota Di Kota Bogor." *Administrasi Publik Djuanda University* 2(2):66–74.
- Fandy Tjiptono, Ujang Sumarwan. 2018. "Strategi Pemasaran Dalam Perspektif Perilaku Konsumen." P. 848 in *Strategi pemasaran dalam perspektif perilaku konsumen*. Bogor: PT Penerbit IPB Press; 2018.
- Ganyang, Wier Ritonga. 2019. "The Dynamic of Consumer Behavior, Consumer Decision." *Consumer Satisfaction on Consumer Loyalty on Sipirock Coffee Jakarta. Archives of Business Research* 7(12):332–40. doi: 10.14738/abr.712.7523.

- George, Darren, and Paul Mallery. 2019. "Reliability Analysis. IBM SPSS Statistics 25 Step by Step: A Simple Guide And Reference." Pp. 53–55 in *IBM SPSS Statistics 25 Step by Step*. New York, NY 10017: Routledge Taylor & Francis; 2019.
- Hong, Zhaofu, and Xiaolong Guo. 2019. "Green Product Supply Chain Contracts Considering Environmental Responsibilities." *Omega* 83:155–66.
- Ikhah Malikhah. 2019. "Pengaruh Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur Dan Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi." *Manajemen Tools* 11. doi: ISSN : 2088-3145.
- Ivanov, Dmitry, Alexandre Dolgui, and Boris Sokolov. 2018. "The Impact of Digital Technology and Industry 4.0 on the Ripple Effect and Supply Chain Risk Analytics." *International Journal of Production Research* 57(3):829–46.
- Kadarisman, Muh. 2017. "Kebijakan Keselamatan Dan Keamanan Maritim Dalam Menunjang Sistem Transportasi Laut." *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik* 4(2):177–92.
- Kim, Jeawon, Sharyn Rundle-Thiele, and Kathy Knox. 2019. "Systematic Literature Review of Best Practice in Food Waste Reduction Programs." *Journal of Social Marketing* 9(4):447–66.
- Kotler, Philip. 2011. "Reinventing Marketing to Manage the Environmental Imperative." *Journal of Marketing* 75(4):132–35.
- Kotler, Philip. 2017a. "4 Karakteristik Jasa Menurut Kotler." *Bisnis Jasa*.
- Kotler, Philip. 2017b. "Customer Value Management." *Journal of Creating Value* 3(2):170–72.
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong. 2012. "Prinsip - Prinsip Pemasaran." P. 149 in *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga; 2012.
- Lafley, A. G., and Roger L. Martin. 2017. "Customer Loyalty Is Overrated." *Harvard Business Review*.

- Lailatul Istiqomah Dewi, Nina Widowati, Aloysius Rengga. 2020. “Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Tegal (Di Lihat Dari Ikm).” *Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor*.
- Lailatul Rozabiyah. 2019. *Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Uin Maulana Malik Ibrahim Malang*. Malang: Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Lisdarti. 2016. “Aplikasi Parkir Kendaraan Roda Dua Berbasis Web (Studi Kasus : Stmik Nuridin Hamzah Jambi).” *Fortech* 1(1). doi: 2580-3476.
- Mardiatmoko, Gun. 2020. “The Importance of the Classical Assumption Test in Multiple Linear Regression Analysis (A Case Study of the Preparation of the Allometric Equation of Young Walnuts).” *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan* 14(3):333–42.
- Miro, Fidel. 2012. “Pengantar Sistem Transportasi.” P. 208 in *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Mohsen Tavakol, Reg Dennick. 2011. “Making Sense of Cronbach’s Alpha.” *International Journal of Medical Education* 2:53.
- Nurdiansyah, Yanuar, and Feri Wijayanto. 2018. “The Design of E-Commerce System in the Shrimp Paste Industry Using the Method of Structured Analysis and Design Technique (SADT) to Increase Marketing.” *MATEC Web of Conferences* 164:01049.
- Philip Kotler, Kevin Lane Keller. 2016. “Marketing Management.” in *Marketing Management*. Uttar Pradesh, India.: Pearson Education in South Asia; 2016.
- Possumah, Bayu Taufiq, and Michael Karikari Appiah. 2018. “Institutional Support in Managerial Capacity Building and Ghanaian SMEs Growth: The Mediating Effect of Marketing Orientation (Sokongan Institusi Dalam Pembinaan Keupayaan Pengurusan Dan Pertumbuhan IKS Ghana: Kesan Pengantaraan Orientasi Pemasaran).” *Jurnal Ekonomi Malaysia* 52(3):219–30.

- Pramesti, Getut. 2018. "Mahir Mengolah Data Penelitian Dengan SPSS 25." P. 204 in *Mahir Mengolah Data Penelitian dengan SPSS 25*. Jakarta: Elex Media Komputindo; 2018.
- Priyono and Teddy Chandra. 2016. "Esensi Ekonomi Makro." P. 201 in *Esensi Ekonomi Makro*. Sidoarjo: Zifatama Publisher; 2016.
- Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela. 2016. "Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja." P. 614 in *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara; 2016.
- Prof. Dr. Sugiyono. 2013. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D." P. 346 in *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta; 2013.
- Prof. Dr. Sugiyono. 2015. "Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D." P. 454 in *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta; 2015.
- Rahmandika, Yoan Fauzia, Listyowati Puji, and Hari Purwanto. 2020. "Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *EKOBIS : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi* 8(1):65–74.
- Ratmadiani, Elsa Putri, Deni Iskandar, and Sakti Alamsyah. 2020. "Analisis Efektivitas Penerimaan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sukabumi (Periode 2015-2019)." *Universitas Muhammadiyah Sukabumi*.
- Righolt, Amy Joyce, Grigory Sidorenkov, Clovis Mariano Faggion, Stefan Listl, and Denise Duijster. 2019. "Quality Measures for Dental Care: A Systematic Review." *Community Dentistry and Oral Epidemiology* 47(1):12–23.
- Risky Nata Mantolu. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen Pada Kedai Pigope - Yogyakarta*. Yogyakarta: Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.

- Ritonga, Husni Muharram, Nurafrina Siregar, Miftah El Fikri, and Roro Rian Agustin. 2018. "Manajemen Pemasaran (Konsep Dan Strategi)." Pp. 1–212 in *Manajemen Pemasaran*. Medan: CV Manhaji; 2018.
- Rohaeni, Heni, and Nisa Marwa. 2018. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal ECODEMICA* 2(2).
- Saputri, Rini Sugiarsih Duki. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang." *CoverAge: Journal of Strategic Communication* 10(1):46–53.
- Sharif, Arshian, Chaker Aloui, and Larisa Yarovaya. 2020. "COVID-19 Pandemic, Oil Prices, Stock Market, Geopolitical Risk and Policy Uncertainty Nexus in the US Economy: Fresh Evidence from the Wavelet-Based Approach." *International Review of Financial Analysis* 70:101496.
- Siti Fatimah. 2019. "Pengantar Transportasi." in *Pengantar Transportasi*. Makasar: Myria Publisher; 2019.
- Slamet Riyanto, Aglis Andhita Hatmawan. 2020. "Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen." in *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish Publisher; 2020.
- Suastini, Ida Ayu Komang Sri, and Kastawan Mandala. 2018. "Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Penjualan, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 8(1):84.
- Sugiyono. 2016. "Pengembangan Instrumen Psikologis Untuk Asesmen Sensoris." *Prosiding Pendidikan Teknik Boga Busana* 11(1).
- Syech Rifani Juhri. 2020. "Analisa Dampak Virus Corona Terhadap Semua Efek." *Nasional News*.
- Tong, Siliang, Xueming Luo, and Bo Xu. 2019. "Personalized Mobile Marketing Strategies." *Journal of the Academy of Marketing Science* 2019 48:1 48(1):64–78.

- Winther, Simon, Samuel Emil Schmidt, Thomas Mayrhofer, Hans Erik Bøtker, Udo Hoffmann, Pamela S. Douglas, William Wijns, Jeroen Bax, Louise Nissen, Vibeke Lynggaard, Jens Juel Christiansen, Antti Saraste, Morten Bøttcher, and Juhani Knuuti. 2020. "Incorporating Coronary Calcification Into Pre-Test Assessment of the Likelihood of Coronary Artery Disease." *Journal of the American College of Cardiology* 76(21):2421–32.
- Woldaregay, Ashenafi Zebene, Eirik Årsand, Ståle Walderhaug, David Albers, Lena Mamykina, Taxiarchis Botsis, and Gunnar Hartvigsen. 2019. "Data-Driven Modeling and Prediction of Blood Glucose Dynamics: Machine Learning Applications in Type 1 Diabetes." *Artificial Intelligence in Medicine* 98:109–34.
- Younis, Hassan, and Balan Sundarakani. 2019. "The Impact of Firm Size, Firm Age and Environmental Management Certification on the Relationship between Green Supply Chain Practices and Corporate Performance." *Benchmarking: An International Journal* 27(1):319–46.
- Yusup, Febrinawati. 2018. "Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif." *Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan* 7(1):17–23.
- Zainatul Mufarrikoh. 2020. "Statistika Pendidikan (Konsep Sampling Dan Uji Hipotesis)." in *Konsep Sampling Dan Uji Hipotesis*. Surabaya: Jakad Media Publishing; 2020.
- Zhao, Donghua, Weizhong Guo, Baibing Zhang, and Feng Gao. 2018. "Research on Key Technique of Line Forming for 3D Sand Mould Printing Based on Quantitative Analysis of Binder Content." *Rapid Prototyping Journal* 25(1):62–75.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Curriculum Vitae

I. Data Pribadi

1. Nama : Aksan Eka Pramudi
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Tegal, 23 Agustus 1972
3. Jenis Kelamin : Laki - laki
4. Agama : Islam
5. Status Pernikahan : Menikah
6. Warga Negara : Indonesia
7. Alamat : Perum Villa Mas Garden Blok E No.72
RT.10 RW.09 Bekasi Utara - 17122
8. Nomor Telepon / HP : 08128469511
9. e-mail : aksan.pramudi@yahoo.com

II. Pendidikan Formal

Periode (Tahun)		Sekolah / Institusi / Universitas	Jurusan	Keterangan
1979	- 1985	SD. Ikhanisayah Tegal	-	Lulus
1985	- 1988	SMP. Ikhanisayah Tegal	-	Lulus
1988	- 1991	STM. Muhammadiyah Tegal	Listrik	Lulus
1994	- 1996	D - II. PKB Tegal	Penguji Kendaraan	Lulus
2000	- 2005	S - 1. Surapati Jakarta	Teknik Industri	Lulus

III. Pendidikan khusus

Tahun	Lembaga / Instansi	Keterampilan
1997	Lemdiklat Polri Mega Mendung Bogor	Penyidik PPNS
2008	Diklat Transjaya Tegal	Diklat Emisi Gas Buang
2012	Diklat Transjaya Tegal	Lanjutan 3
2019	Diklat SDM Pemprov DKI	Pelayanan Prima