

DAFTAR PUSTAKA

- Ainun Lestari, & Hutasuhut, J. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di SPBU NO. 14.205.156 Desa Bengkel Kec. Perbaungan Kab. Serdang Bedagai). *Jurnal Manajemen Akuntansi (Jumsi)*, 1(3), 331–344.
- Amalia, F. R. (2022). The Effect Of Location, Service Quality, Product Quality, And Product Diversity On Consumer Satisfaction. *Journal of Marketing and Business Research*, 2(2), 83–94. <https://doi.org/https://doi.org/10.56348/mark.v2i2.51>
- Aquino, R., & Alam, W. D. K. (2023). Efek Mediasi Nilai Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Empirik SPBU Konsumen PT. Pertamina (Persero) Terminal Gerem, Marketing Operation Region III Di Cilegon Banten). *Jurnal Manajemen Akutansi (Jumsi)*, 2(2), 32–44.
- Armstrong, G., Kotler, P., & Oppesnik, M. O. (2020). *Marketing An Introduction Fourteenth Edition* (14th ed.). Pearson Education Limited.
- Astuti, M., & Matondang, N. (2020). *Manajemen Pemasaran UMKM Dan Digital Sosial Media*. Deepublish.
- Back., D. W., Czarnecka, B., & Back, D. (2018). *International Marketing* (2nd ed.). SAGE Publications Ltd.
- Badan Pusat Statistik Indonesia. (2021). *Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit), 2019-2021*. Badan Pusat Statistik Indonesia. <https://www.bps.go.id>
- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan*. Scopindo Media Pustaka.
- Choiriah, E. N., & Liana, L. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dimediasi Kepuasan Konsumen. *Madic, September*, 236–244.
- CNN Indonesia. (2022). *10 Negara Paling Padat di Dunia, Salah Satunya Indonesia*. CNN Indonesia. www.cnnindonesia.com
- CNN Indonesia. (2023). *Jakarta Kota Terpadat di Indonesia*. CNN TV. <https://www.cnnindonesia.com>
- Destantina Tadsuri, D., Sugiono, A., Bagus Wardianto, K., Ilmu Administrasi, M., & Author, C. (2022). The influence of service quality, price perception, product innovation and consumer confidence on consumer satisfaction: Survey on industrial fuel recipients in the Lampung region. *Int. j. Adv. Multidisc. Res. Stud*, 2(3), 600–606. www.multiresearchjournal.com

- Dwijantoro, R., Dwi, B., & Syarief, N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian *Marketplace* Shopee. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 16(2), 63. <https://doi.org/10.21460/jrmb.2021.162.392>
- Fachri, F. (2020). *Konsumsi BBM Non Subsidi di Sumbar Meningkat Selama Pandemi*. Republika. news.republika.co.id
- Ferdinand, A. (2020). *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen* (5th ed.). AGF Books.
- Fernandes, B., Agussalim, ;, Nova, M. ;, Jurusan, B., Fakultas, M., Universitas, E., Padang, E., Kunci, K., Pelayanan, K., & Konsumen, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada SPBU Coco Ulakkarang Padang. *Jm*, 3(Vol. 3 No. 4 (2021): Matua Jurnal (Pengembangan Ilmu Manajemen dan Bisnis) (Desember 2021)), 678–689.
- Ghozali, I. (2014). *Metode Alternatif Dengan Partial Least Square* (4th ed.). Badan Penerbit UniverSitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris* (3rd ed.). Badan Penerbit UniverSitas Diponegoro.
- Google Reviews Shell Fatmawati II*. (2023). Google Reviews. <https://www.google.com>
- Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi , Manajemen, Dan Akuntansi*, 2, 1267–1283.
- Harja Saputra. (2019). *Perbandingan Premium, Pertamina, Pertamina Plus, dan Shell V-Power*. HarjaSaputra.Com. harjasaputra.com
- Instagram @Shell_Indonesia. (2022). *Konten Peresmian SPBU Shell Fatmawati II. Akun Resmi Instagram Shell Indonesia*. https://www.instagram.com/shell_indonesia
- Ir. Nurmawati, M. . (2021). *Perilaku Konsumen dan Keputusan Pembelian*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Kathlya, R. J., & Paramita, E. L. (2021). Kepuasan Konsumen Sebagai Pemediiasi Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Loyalitas. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 21(2), 105–112. <https://doi.org/10.29103/e-mabis.v21i2.503>
- Kemenkeu. (2023). *Tren Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Tetap Tinggi*. Media Keuangan Kemenkeu. mediakeuangan.kemenkeu.go.id
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Victor Goodman, M. R., & Hansen, T. (2019). *Marketing Management 4th European Edition* (4th Europe, Vol. 13, Issue 3). Pearson Education Limited.

- Kubangun, H., & Kalidupa, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan SPBU Terhadap Kepuasan Konsumen di Kabupaten Buru. *Uniqbu Journal of Exact Sciences (UJES)*, 1(2), 10–17.
- Lamb, C. W., Hair, J. F., & McDaniel, C. (2020). MKTG Principles of Marketing. In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (13th ed.). Cengage Learning.
- Markus. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada SPBU Muara Siban Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), hal. 885-891. <https://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi/article/view/2886>
- Marshall, G. W., & Johnston, M. W. (2018). *Marketing Management* (3rd ed.). McGraw-Hill Higher Education.
- Meida, F., Astuti, M., Nastiti, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19. *Jurnal Ikraith-Ekonomika* , 5(2), 157–166.
- Muhammad Rafi Lubis, Rukmini, & Toni Hidayat. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada SPBU 14-202141 Medan Tenggara. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan (Jimk)*, 3(1), 222–233. <https://doi.org/10.32696/jimk.v2i1.1462>
- Mujito, Muharam, H., & Adyas, D. (2023). *Manajemen Pemasaran Sebuah Pengantar Untuk Pemula*. Edu Publisher.
- Muslimah, I., Sikki Manggabarani, A., Gunaedi Argo, J. (2021). Analisis Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Dan Loyalitas Konsumen Online Shop Nwe Label. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2, 822–838.
- Natalia, F. (2023). *SPBU Pertamina Marak Dijual Pengusaha, Diduga Kalah Saing dengan SPBU Asing Termasuk Soal Servis*. Kompas TV. www.kompas.tv
- Noer Rafikah Zulyanti, Nurul Badriyah, & Ahmad Al Vandik. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di tengah Pandemi Covid-19 pada PT Putra Sumber Hasil Lamongan (SPBU 54.622.15 Sumberdadi Mantup Lamongan). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 6, 72–81.
- Peraturan Pemerintah No. 36 Tahun 2004*. (2004). Kementrian Energi Dan Sumber Daya Mineral. jdih.esdm.go.id
- Ramadhan, G. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT JOEDHOPRAJITNO SPBU 64.701.02 Kota Banjarmasin). *Universitas Islam Kalimantan MAB*. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/941/>

- Riseetyawan, A., Sularto, Sari, A. E., & Badrunsyah. (2022). the Effect of Facilities and Service Quality on Customer Satisfaction of Gas Station in Setu Bekasi, West Java. *Marginal : Journal of Management, Accounting, General Finance and International Economic Issues*, 1(2), 27–36. <https://doi.org/10.55047/marginal.v1i2.130>
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish.
- Shafwan, D., Qomariah, N., & Rahayu, J. (2019). The Influence of Quality of Service, Facilities and Location of Customer Satisfaction. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Jember*, 2(1), 910–919.
- Shell Indonesia. (n.d.). *Sekilas Tentang Shell*. Shell Indonesia. <https://www.shell.co.id>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Dr. Ir. Sutopo (Ed.); 3rd ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2022a). *Metode Penelitian & Pengembangan (Research and)* (Sofia Yustiyani Suryandari (Ed.); 5th ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2022b). *Metode Penelitian Kuantitatif* (3rd ed.). Alfabeta.
- Suryani, & Hendryadi. (2016). *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi* (Prenadamedia Group (Ed.)).
- Tannady, H. (2023). Role of Price, Service Quality and Location on Customer Satisfaction Public Bus Transportation in Soekarno-Hatta International Airport. *Indonesian Journal of Business Analytics (IJBA)*, 3(1), 99–108. <https://doi.org/https://10.0.218.119/ijba.v3i1.3381>
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (5th ed.). Penerbit ANDI.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2022). *Services marketing : people, technology, strategy* (9th ed.). World Scientific Publishing Co. Inc.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm 7th Edition. In *Business Horizons* (7th Editio). McGraw-Hill Education.
- Zhafira, A. N. (2021). *Shell targetkan perluas SPBU di Indonesia pada 2021*. Antara News. <https://www.antaranews.com>
- Frits Dharmadi, L., Bernadin Dwi, dan M., Ekonomi UPN, F., & Jl Fatmawati Pondok Labu Jakarta-Selatan, J. R. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Bri Cabang Cawang*.

- Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome* (Vol. 2).
- Meida, F., Astuti, M., Nastiti, H., & Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Jl Rs Fatmawati, U. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19*.
- Muslimah, I., Sikki Manggabarani, A., Gunaedi Argo, J., Korespondensi, P., Kunci, K., Layanan, K., Konsumen, K., & Konsumen, L. (n.d.). *Analisis Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Dan Loyalitas Konsumen Online Shop Nwe Label* (Vol. 2).