

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeny, P. M., & Barus, D. A. B. (2021). PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP TRUST PADA PELANGGAN BENGKEL DEALER DAIHATSU CABANG MAUMERE. *Empowerment Jurnal Mahasiswa Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang*, 1(3), 33-41.
- Efendi, M., Harianto, W., & Nugraha, D. A. (2021). PENERAPAN METODE SERVQUAL DAN AHP SEBAGAI ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BENGKEL AKENA MALANG. *RAINSTEK: Jurnal Terapan Sains & Teknologi*, 3(1), 42-50.
- Haming, M., Murdifin, I., Syaiful, A. Z., & Putra, A. H. P. K. (2019). The application of SERVQUAL distribution in measuring customer satisfaction of retails company. *Journal of Distribution Science*, 17(2), 25-34.
- Neyland, J. S., Mende, J., & Rembet, M. E. (2022). Aplikasi Metode Servqual dan TRIZ Untuk Peningkatan Kualitas Layanan di Salah Satu Bengkel Otomotif di Kota Manado. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 9(1).
- Ningsih, R. N., & Riandadari, D. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Jasa Servis Berkala Berbasis Metode Fuzzy Servqual di Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya. *Jurnal Pendidikan Teknik Mesin*, 8(1).
- Prasetyawati, M., & Saputra, I. (2019). Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di Bengkel Rekanan Padimas Motor Gedong Panjang dengan Metode Servqual.
- Sibai, M. T., Bay Jr, B., & Dela Rosa, R. (2021). Service Quality and Student Satisfaction Using ServQual Model: A Study of a Private Medical College in Saudi Arabia. *International Education Studies*, 14(6), 51-58.
- Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93-106.
- Suyitno, A., & Sudarso, I. (2019). Desain Peningkatan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Servqual dan IPA Di Underpass Cafe. *Prosiding Seniati*, 137-141.

Udayana, M. (2018). *Implementasi Service Quality Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel AHASS Putra Jaya dan AHASS Sekawan Motor di Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).

Utomo, B. (2021). PENERAPAN METODE SERVQUAL UNTUK EVALUASI DAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA BENGKEL NUNATA KEDAUNG, CIPUTAT, TANGERANG SELATAN. *Jurnal ESIT (E-Bisnis, Sistem Informasi, Teknologi Informasi)*, 14(1).

Wijaya, R. S., & Prasetyawati, M. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dalam Melakukan Perawatan Kendaraan di AUTO2000 Pramuka Memakai Metode Service Quality. *Prosiding Semnastek*.

