

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Y., Yulianto, E., & Amin, H. N. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel Ahass 0347 Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 17(1), 1-7.
- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, 15(2), 255-270.
- Andalusi, Ratih (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus Pada PT. Laborindo Sarana Jakarta). *Jurnal Madani*, 1(2), 305-322.
- Astuti, M., & Amanda, A. R. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Atsar, A., & Apriani, R. (2019). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Basu, S., Dharmesta, & Irawan. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Darmanto. (2016). *Manajemen Pemasaran Untuk Mahasiswa, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah*. Yogyakarta: Deepublish publisher.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Drs. Alam. (2007). *Ekonomi*. Esis (Penerbit Erlangga).
- Hayati, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Nilai Pelanggan dan terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa Service. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 15.
- Iqbal, M. (2011). *Mendongkrak Kinerja Bisnis Bengkel Roda 4 & Roda 2*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (13 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran (judul asli: Marketing Management)* (13th ed.). Jakarta: Airlangga.
- Kurniasih, I. D. (2012). Pengaruh HArga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahass 0002-Astra Moto Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis Volume, I*(1), 37-35.
- Mardiyani, Y., & Murwatiningsih. (2015). Pengaruh Fasilitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Kota Semarang. *Management Analysis Journal*, 4(1), 65-75.
- Nugroho, D. A. (2017). *Pengantar Manajemen Untuk Organisasi Bisnis, Publik dan Nirlaba*. Malang: UB Press.
- Nurdiansyah, H., & Rahman, R. S. (2019). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Diandra Kreatif.

- Parasuraman, A., Valerie, A. Z., & Leonard, L. B. (2011). A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12-37.
- Rahma, A. M. (2018). Analisis Kepuasan Wisatawan Dalam Melakukan Aktivitas Wisata di Pantai Pangandaran. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*, 15(1), 75=78.
- Ramdhan, H. (2012). *Bisnis Kreatif Di Rumah*. Jakarta: Penebar Swadaya Grup.
- Riduwan, & Kuncoro, E. A. (2017). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Sandy, M., Sutomo, M., & Farid. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Cahaya Terang di Bungku Tengah. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 12.
- Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, & Ahmad, M. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator, Implementasinya*. Surabaya: Qiara Media.
- Shintia, A. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Simamora, B. (2011). *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif Dan Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sudigdo, A., & Taufik. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Garuda Express Delivery (GED) Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 2(02), 137-146.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suprpto, R., & Azizi, M. W. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Ponorogo: Myria Publisher.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Utari, P. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Gowata Sakti Motor, 22.
- Yulianti. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Kopi Papa Ong di Kota Makasar.