

## DAFTAR PUSTAKA

- Aegidia Dyah Pravitasari (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta*.
- Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta.
- Ambika Shastri H. P Sutrayoga dan Km. Agus Satria Pramuda “*pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel mobil paramitha auto graha (PAG) Denpasar*” Universitas Undayana.
- Asri Muhammad (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel AHASS 03490 CAPELLA Services Centre Ujung Batu Pekanbaru*.
- Edy Mulyanto “*Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel ajsaka motor kudus*”.
- Emy Rusmawati (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. BPR Balidana Niaga*.
- Fandy Tjiptono, 2006. *Manajemen jasa* Edisi pertama Yogyakarta : Andi.
- Fredy, Rangkuti 2006. “*Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan*” Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- J. Supranto, Penerbit Erlangga, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Edisi Ketujuh Jilid 2, Jakarta.
- J. Supranto, 2006. “*Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*”. Cetakan ketiga. Rineka Cipta. Jakarta
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen pemasaran*, Edisi kedua belas. Jakarta : PT Macanan Jaya Cemerlang.

- Kotler, Philip. 2002. *“Manajemen pemasaran di Indonesia : analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian.* Edisi pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Made Bagus Rangga Bhuwan dan Ida Bgs Sudiksa. SE. MM. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pemakaian Ulang Jasa Service Pada Bengkel Toyota Auto 2000 Denpasar.*
- Metayunika Vidya (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Realibility, Responsiveness, Asurance, dan Empathy) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Dealer Mitsubishi PT. Bumen Redja Abadi Semarang).*
- Nur Achmad (2009). *Analisis Simultan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Grapari Telkomsel di Surakarta.*
- Putu Denny Prathama Ayub, Ni Ketut Seminri, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Maju Mandiri” Universitas Udayana, Bali*
- Rambat Lupiyoadi, 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Salemba Empat, Jakarta
- Sarimanda, *“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Jasa Bengkel Honda Indo Pekanbaru”.*
- Rieke Asri Pratama (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Bengkel Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Istana Bandung Raya Motor (IBRM).*
- Sandy Damara Putra (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bengkel Mobil Montecarlo Group Surakarta.*