

DAFTAR PUSTAKA

- Bhote, K. (1996) *CUSTOMER_SATISFACTION_INDEX_CSI_MODEL_1*.
- Dewi, Dian Ayunita (2018) "Uji Validitas Dan Reliabilitas," 7(1), pp. 17–23.
- Dewanti, Galuh K (2017) " Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Bengkel Motor ABC Menggunakan Konsep SERVQUAL dan IPA" *Jurnal Teknik Industri Universitas Indraprasta PGRI* (2): 124-131,
- Gisjmar, Rizqia Fuad (2014) "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan MIPA" *Jurnal Teknik Industri UMS*.
- Hudoyo, Rahmad (2009) "Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Fasilitas dan Pelayanan Bengkel AHASS 7542" *Jurnal Program Studi Manajemen Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*.
- Kotler, Philip (1997) "*Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (Terjemahan Jaka Wasana)*". Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip (2000) "*Manajemen Pemasaran*". Jakarta: Prenhallindo.
- Lestari, Raden Andriani (2014) "*Pengaruh Kepemimpinan Partisipatif dan Komitmen Organisasi Terhadap Efektifitas Implementasi Rencana Strategik pada Madrasah Aliyah Di Kabupaten Sukabumi Jawa Barat*". *Jurnal Universitas Pendidikan Indonesia*.
- Mabes Polri (2018) "*Jumlah Kendaraan Per Pulau Last Update 1 Januari 2018*".
- Nirwana (2004) "*Prinsip-Prinsip Pemasaran Jas*" Malang: Dioma
- Nugraha, R. Harsono, A. Adianto, H (2014) "*Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel X Berdasarkan Hasil Matrix IPA (Studi kasus: Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)*" *Jurnal Online ITENAS Vol 01 No 3*.
- Paramitasari, N. (2016) "Menggunakan Metode Servqual Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya," *Jurnal Manajemen Magister*, 02(01), pp. 83–94.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry (1990) "*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*" The Free Pas.

- Rangkuti, Freddy (2017) "*Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*" Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sampara, Lukman. 1999. *Kualitas Pelayanan Jakarta*: Lembaga Administrasi Publik
- Sari, D.R, Pujotomo, D. dan Sriyanto (2013) "*Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Bengkel AHASS Di Semarang Menggunakan Metode Competitive Zone Of Tolerance based IPA (CZIPA) (Studi Kasus: AHASS Sahabat Sejati dan AHASS Naga Sakti)*" Jurnal Teknik Industri UNDIP.
- Saryadi, Laila, N. Suryoko, S (2012) "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Servis Bengkel AHASS 0002 Semarang*" p. 1-8
<http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/>
- Servqual, M., Qfd, D. A. N. and Pt, D. I. (2009) "Konsumen Pemasar Gap 1 Gap 3," *Jurnal Tekmapro*.
- Supranto, Johanes (2006) "*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*" Jakarta: Rineka Cipta
- Tahendrika, Abner (2015) "*Analisis Kualitas Layanan Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Motor Suzuki Pada Bengkel PT. Sinar Galesong Pratama Makassar*" Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan, Vol 1 No 3 Desember 2015: 85-99
- Wahyani, W. (2013) "*Penerapan Metode Service Quality Untuk Menganalisis Kepuasan Pelanggan*," p. 4. Available at: <http://jurnal.itats.ac.id/wp-content/uploads/2013/06/Penerapan-Metode-Service-Quality-Untuk-Menganalisis-Kepuasan-Pelanggan.pdf>.
- Wahyuni, Noor. (2014) "*GAP Analysis*" Quality Measurement Officer: Binus University

- Winarno, H. and Absror (Universitas Serang Raya), T. (2018) “*Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering,*” *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), p. 162. doi: 10.30988/jmil.v1i2.38.
- Wisnalmawati (2008) “*Kepuasan Konsumen Bengkel Motor AHASS 1605 Seturan Yogyakarta Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan*” *Jurnal Ekonomi Bisnis* No. 3 Vol. 13, Desember 2008
- Yola, M. and Budianto, D. (2013) “*Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa),*” 6(2), pp. 301–309.
- Yulianty (2010) “*Bab 1 pendahuluan, Pelayanan Kesehatan*”, pp. 3–13. Available at: [http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23790/4/Chapter 1.pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23790/4/Chapter%201.pdf).