

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall. Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM UMS.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, Service Marketing (3rd ed.), Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Dewanti, Galuh Krisna. 2017. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN BENGKEL MOTOR “ABC” MENGGUNAKAN KONSEP SERVIS QUALITY DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS. Skripsi Teknik Industri Fakultas Teknik, Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Indraprasta PGRI"
- Griffin, Jill. 2003. Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Diterjemahkan: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta. Erlangga
- Kertajaya, Hermawan. (2003). Mark Plus on Strategy. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler dan Keller. 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: PT Indeks
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller (2008). Manajemen Pemasaran Ed.13. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas. Jilid 1. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Diterjemahkan: Benyamin Molan. Edisi Kedua Belas. Jakarta: PT. Indeks.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Diterjemahkan: Benyamin Molan. Edisi Kedua Belas. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip. 1997. Manajemen Pemasaran. Edisi IX (terjemahan), Jilid II. Jakarta: Penerbit Erlangga Jakarta Cetakan XV.
- Kurniawati, Ony. 2014. Analisis Kepuasan, Loyalitas Pelanggan, Serta Kualitas Jasa Service Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Auto2000 Jemursari Surabaya. Jurnal EKSEKUTIF 11. 6 1
- Lovelock, Christopher.,Jochen Wirtz dan Jacky Mussry. 2010. Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi). Diterjemahkan: Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putra. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik). Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Mansur, Agus dan Intan Wahyu WD. 2005. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode SERVQUAL Sebagai Dasar Peningkatan Kepuasan Pelanggan. Prosiding seminar nasional Manajemen Teknologi I. 1 . 2 25-26.
- Nasution, M.N. 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Jakarta: PT Ghalia Indonesia
- Nindya, Rurin Mira., Sugih Ariyanto & Gita permata Liansari. 2014. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Service Kendaraan Bermotor Menggunakan Metode Service Quality Di Dealer Yamaha Cicadas. Jurnal Online Institut Teknologi Nasional No 02 Vol 02
- Nugraha, Tubagus Angki., Ambar Harsono dan Dwi Novirani. 2015. Usulan Perbaikan Pelayanan Service Kendaraan Bermobil Menggunakan Metode Service Quality di PT SILOAM KIA Bandung. Jurnal Online Institut Teknologi Nasional. 2 (3). 4
- Nusaputra, Naufal., Mochamad Choiri & L. Tri Wijaya Nata Kusuma. 2014. ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BENGKEL DENGAN METODE SERVQUAL, IPA, DAN INDEKS PGCV. JURNAL REKAYASA DAN MANAJEMEN SISTEM INDUSTRI VOL. 2 NO. 6"

- Parasuraman, A., Zeithmal, V. A & Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model Service Quality and Its Implications for Future Research. *Jurnal of Marketing* 49 (4), 41-50.
- Putri, Resita Widya. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 1(1): 1 1
- Reichheld, Fred, 2006, “ The Microeconomic Of Customer Relationship”, MIT Sloan Management Review, pp, 73-78.
- Sangadji, Etta dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Simamarta, Benget Tua. 2019. MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN NASABAH DENGAN NET PROMOTER SCORE PADA PT.BPD JAWA BARAT DAN BANTEN TBK. CABANG MEDAN. *Jurnal Ilmiah Skylandsea* Vol 3 No 2. 261- 262
- Suhartini dan Bagus Bachtiar. 2015. PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN JASA SERVICE MELALUI METODE SERVQUAL, AHP DAN TRIZ (STUDI KASUS di PT. AUTO 2000). Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan III 2015"
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2005 . *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Edisi I, Cetakan III. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy; Gregorius Chandra; Dadi Adriana. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi 2. Yogyakarta : Andi.