

DAFTAR PUSTAKA

- Alawiyah, T. (2021). Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Lebak Jaya Motor , Parung Bogor Jawa Barat. *Skripsi*.
- Bps.go.id. (2021). *Jumlah Kendaraan Bermotor (Unit), 2018-2020*. Bps.Go.Id.
- Firmansyah, M. A., & Mahardhika, B. W. (2018). *Pengantar Manajemen* (C. M. Sartono, Ed.; 1st ed.). CV BUDI UTAMA.
- Ghozali, I. (2005). Aplikasi Multivariate dengan Proses SPSS. *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Handoko, T. H. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Yogyakarta: Bpfe*.
- Hasan, S. (2014). Analisis Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas (Studi Kasus Pada BMT Cengkareng). *Caraka Tani: Journal of Sustainable Agriculture*, 29(1), 1–16.
- Hayati, R. (2020). Pengertian kerangka berpikir menurut para ahli. *Artikel Penelitian Ilmiah. Com*.
- Kotler, P. (1993). The Major Tasks of Marketing Management. *Marketing Management*, 2(3), 52.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (1994). *Marketing Management, Analysis, Planning, Implementation, and Control*, Philip Kotler. London: Prentice-Hall International.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Vol. 1, Issue 2). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009a). *Manajemen Pemasaran* (A. Maula & W. Hardani, Eds.; 13th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009b). *Manajemen Pemasaran* (A. Maula & W. Hardani, Eds.; 13th ed.). Erlangga.
- Sugiono. (2016). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung*.
- Mauludin, H. (2010). *Metode Penelitian dan Pengolahan Data Penelitian (pendekatan praktis)*. Singosari.
- Mubarok, & Suparman, N. (2019). *Pelayanan Publik Kontemporer* (A. Nasrullah, Ed.; 1st ed.). UIN Sunan Gunung Jati.
- Muhamad Aziz, H. A., Haidar, K., Rahayu, V. P., & Rahayu, V. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Generasi Knalpot. *Jurnal Prospek: Pendidikan Ilmu Sosial Dan Ekonomi*, 4(1), 11–23. <https://doi.org/10.30872/prospek.v4i1.1321>
- Ngatno. (2017). *Buku Manajemen Pemasaran Baru* (1st ed.). EF Pres Digimedia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *1988*, 64(1), 12–40.

- Rifai, M. R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sungai Guntung (Inhil)*. hal 1-85.
- Rohman, A. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel mr. montir*.
- Satriadi, Wanawir, Hendrayani, E., Leonita, S., & Nursaidah. (2021a). *Manajemen Pemasaran* (M. Suardi, Ed.; 1st ed.). Samudra Biru.
- Satriadi, Wanawir, Hendrayani, E., Leonita, S., & Nursaidah. (2021b). *Manajemen Pemasaran* (M. Suardi, Ed.; 1st ed.). Samudra Biru.
- Sinaga, D. (2014). *Buku Ajar Statistika Dasar*. UKI PRESS.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Andy Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2017). *Service, Quality, dan Satisfaction*.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988a). Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Marketing Research*, 25(2), 204–212.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988b). Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Marketing Research*, 25(2), 204–212.
- Widiana, M. E. (2020a). *Buku Ajar Pengantar Manajemen* (Y. Sutarso, Ed.; 1st ed.). CV Pena Persada.
- Widiana, M. E. (2020b). *Buku Ajar Pengantar Manajemen* (Y. Sutarso, Ed.; 1st ed.). CV Pena Persada.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990a). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990b). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster.