

## DAFTAR PUSTAKA

- AutoFun. (2021). *Jumlah Bengkel yang ada di Jawa Timur*. AutoFun Cari Mobil Inpianmu. <https://www.autofun.co.id/>
- Barata, A. A. (2015). *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. PT. Ellex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- BPS. (2021). *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Provinsi dan Jenis Kendaraan (unit), 2021*. Badan Pusat Statistik. [https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view\\_data\\_pub/0000/api\\_pub/V2w4dFkwdFNLNU5mSE95Und2UDRMQT09/da\\_10/1](https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data_pub/0000/api_pub/V2w4dFkwdFNLNU5mSE95Und2UDRMQT09/da_10/1)
- Daryanto, & Setyabudi, I. (2017). *Konsumen dan pelayanan prima* (Bintoro (ed.); Cet. 1). Gava Media. <https://library.unismuh.ac.id/opac/detail-opac?id=1400>
- Fabiana Meijon Fadul. (2019). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL PODOMORO BANJARMASIN ABSTRAK*. 3. <http://repo.unr.ac.id/id/eprint/425>
- Hakimah, E. N., & Tohari, A. (2015). *MENCIPTAKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN BERBASIS MANAJEMEN PEMASARAN RETAIL STUDI PADA PEDAGANG RETAIL ANGGOTA UMKM KOTA KEDIRI*. *Seminar Nasional Kewirausahaan & Inovasi Bisnis V Universitas*.
- Hartini, S. (2012). Peran Inovasi: Pengembangan Kualitas Produk dan Kinerja Bisnis. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 14(1), 82–88. <https://doi.org/10.9744/jmk.14.1.83-90>
- Ichsan, R. N., Ahmad, & Karim. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>
- Ihsan, I. M., Herdiyana, & Yuda, A. P. (2019). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL AUTOFUN SERVICE. *Manajemen*, 05, 1–19.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran jilid 1 / Philip Kotler, Gary Amstrong ; penerjemah: Bob Sabran ; editor: Adi Maulana, Devri Barnadi, Wibi Hardani* ,. Jakarta Erlangga.
- Kulkarni, S., Rao, P., & Patil, Y. (2014). Are the Non-renewable Resource Utilization and Waste Management Practices Employed in Indian Automobile Sector Sustainable? *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 133, 364–371. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.04.202>

- Lestari, M. M., Lie, D., Halim, F., Putri, J. A., & Putra, L. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Bengkel Anugrah Perumnas Batu Enam*. 1(April), 22–31.
- Lewis, B. R. (2015). Servqual. In *Wiley Encyclopedia of Management* (pp. 1–1). <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654>
- Lili, S. (2015). *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Deepublish.
- Los, U. M. D. E. C. D. E. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (UNITOMO PRESS (ed.); Ed. 1).
- Lupiyoadi, R., & Dedy A. Hamdani. (2011). *Manajemen pemasaran jasa / Rambat Lupiyoadi, Dedy A. Hamdani*. Salemba Empat.
- Mardo, S. A. (2016). *Manajemen pemasaran jasa* (Ed.1). Deepublish. <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/200146/manajemen-pemasaran-jasa>
- Mukarom, Zaenal, D. H., Laksana, & Wijaya, M. (2018). ZM\_Manajemen\_Pelayanan\_PuMukarom, Dr. H. Zaenal, and Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. ZM\_Manajemen\_Pelayanan\_Publik.Pdf. Manajemen Pelayanan Publik.blik.pdf. In *Manajemen Pelayanan Publik* (pp. 1–50).
- Prasetia, O., & Sumartana, I. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Airlines Pengguna Jasa Mro Pada Pt. Garuda Maintenance Facility Aeroasia Tbk. (Gmfaa) Station Denpasar. *Jurnal Akses*, 12(1).
- Solis, S. (2019). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL PODOMORO BANJARMASIN*. 3, 1–23.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi* (ed 1). C.V ANDI OFFSET.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (M. Dr.Ir Sutopo. S.Pd (ed.); Kedua). Alfabeta.
- Suherman, N., Zainul, M., Santi, A., & Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, U. (2021). *Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Al Hidayah Banjarmasin Abstrak*. 1–7.
- SUNARTO. (2006). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEUNGGULAN*. 96.

- Sunyoto, D. (2014). *Dasar-dasar manajemen pemasaran : konsep, strategi, dan kasus*. CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)* (Anastasia Diana (ed.); Edisi terb. andi. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1194585>
- Wajdi, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Resmi Motor Honda (Ahass) “Safari Service Padang.” *Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padang*, 2(1), 14–21. <https://doi.org/10.31933/jaaip.v2i1.544>