

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. *Ediai Revisi*. Bandung: Penerbit CV Alfabeta.
- Astianaita, A. D. & Lusiana, A. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, WORD OF MOUTH DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*:p-ISSN: 2723 - 6609 e-ISSN :2745-5254, 3(3), 370-380.
- Bhuwana, M. B. R. & Sudiksa, I. B. (2013). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP NIAT PEMAKAIAN ULANG JASA SERVICE PADA BENGKEL TOYOTA AUTO 2000 DENPASAR. *Journal article // E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 383-397.
- Fatona, Siti. (2010). Kualitas Jasa Yang Mempengaruhi Loyalitas dan Relevansinya Terhadap Kepuasan. *Jurnal Dinamika Manajemen*. Vol. 1 No. 1. Hh 41-46.
- Hamzah, L. M dkk. (2019). Pengaruh Perkembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Terhadap Pendapatan Nasional Pada Sektor UMKM di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Pembangunan (JEP)*. Vol. 8 No. 2. Hh 127-135.
- Kodu, Sarini. (2013). Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza. *Jurnal EMBA*. Vol. 1 No. 3. Hh 1251-1259
- Maydiana, L. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA CUCI MOTOR MANDIRI. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 07(02), 444-450.
- Masrifani. Budiarti, L. P. & Maulida, N. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL AHASS TRIO MOTOR PERINTIS BANJARMASIN. *DINAMIKA EKONOMI Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 1(10), 100-111.
- Nugraha, R dkk. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*. Vol 01 No. 03. Hh 221-231.
- Oktarini, Riri. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap KepuasanPelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek Di Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran*. Vol. 6 No. 2. Hh 248-257.
- Oktaviany, H dkk. (2018). Optimasi Sistem Antrian Pada Pelayanan Servis Sepeda Motor Berdasarkan Model Tingkat Aspirasi. *Unnes Journal of*

*Mathematics*. Vol. 7 No. 2. Hh 182-191.

- Pangastuti, A. H. & Permana, L. (2019). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kantin Institut Teknologi Sumatera Menggunakan Importance-Performance Analysis. [http://jurnal.usahid.ac.id/index.php/teknologi\\_pangan/article/view/165](http://jurnal.usahid.ac.id/index.php/teknologi_pangan/article/view/165), 27(6), 8-15.
- Pujotomo, D dkk. (2017). Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Bengkel AHASS Di Semarang Menggunakan Metode Competitive Zone of Tolerance Based Importance-Performance Analysis (CZIPA). *Seminar dan Konferensi Nasional IDEC*. Vol. 6 No.2. Hh 1-11.
- Prasojo, R. D., & Wahyuati, A. (2016). pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan ahas 0797 kencanasari 1 surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(8).
- Raharjo, K. S dkk. (2014). Studi Relevansi SKKNI Profesi Mekanik Otomotif Roda 2 Di Bengkel Otomotif Di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Teknik Mesin*. Vol. 3 No. 1. Hh 1-8.
- Sembiring, I. J dkk. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 15 No. 1. Hh 1-10.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Alfabeta)
- Suwanda, A. S. & Sireger, E. (2015). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Braja Mustika Hotel & Convention Centre Bogor 3(19), 322-339.
- Stevami, A. & Aminah, S. (2022). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN DESAIN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN HONDA BEAT DI AHASS MPM LARANGAN SIDOARJO. *Jurnal Ilmiah MEA*, 06(02), 1058-1071.
- Tjiptono, Fandi. 2006. Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer. Yogyakarta: Andi.
- Udayana, M. F. A dkk. (2018). Implementasi Service Quality Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 61 No. 4. Hh 192-200.
- Wardhana, A. (2013). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK BENGKEL RESMI TERHADAP NILAI PELANGGAN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPUASAN PELANGGAN (SUATU SURVEY PADA PELANGGAN BENGKEL RESMI KENDARAAN MPV DI BAWAH 2500 CC DI KOTA BANDUNG). *Jurnal Kebangsaan*, 2(3), 1-11.
- Wijaya, S. F. (2020). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BENGKEL SEPEDA MOTOR ATC-ASC

JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK OTOMOTIF UNY. Jurnal Pendidikan Vokasi Otomotif, 2021 - journal.uny.ac.id, 1-78.

Kuo, R. J., Huang, Y. D., Lin, C. C., Wu, Y. H., & Zulvia, F. E. (2014). Automatic kernel clustering with bee colony optimization algorithm. *Information Sciences*, 283, 107-122