

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Assauri, Sofjan. 2018. *Manajemen Bisnis Pemasaran*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Astra Motor. 2018. *Daftar Bengkel AHASS di Indonesia*. www.astra-honda.com. Diakses pada tanggal 20 Maret 2019.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran (Edisi kedua belas Jilid I)*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan Ridho Bramulya Ikhsan. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malau, Harman. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Nugraha, Rizal, Ambar Harsono dan Hari Ardianto. 2014. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Bengkel “X” Berdasarkan Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, Vol. 03 No. 01, hlm. 230.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Purnomo, Wirdha dan Dyah Riandadari. 2015. Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin Universitas Negeri Surabaya*, Vol. 03, No. 03, hlm. 55.
- Riduwan. 2018. *Dasar-dasar Statiska*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Sholeha, Ludviyatus, Sutrisno Djaja dan Joko Widodo. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial*, 12 (1), hlm. 18.

- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2016. *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Windasuri, Heria dan Hyacintha Susanti. 2017. *Excellent Service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.