

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. (2019). Analisis Kualitas Lulusan Program Studi Teknik Industri Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode *Servqual*
- Adam, Muhammad. 2017. Manajemen Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2009). Manajemen Pemasaran Jasa. (P. Wuriarti, Ed.) (2nd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Akbar, Muhammad Rino Muchlisin. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan dengan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Skripsi. Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Alamsyah. A dan Rachmadiansyah, (2020). Membangun Indeks Kepuasan Pelanggan. Bandung: Jurnal Bisnis & Manajemen Vol IX No 1
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. Jurnal Matematika UNAND, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Amirwati, A. (2022). *Metodologi Penelitian*
- Arianto, N., Patilaya, E. 2018. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Salt n Pepper* Pada PT. Mitra Busana Sentosa Bintaro. Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6, No. 2
- Arif Iman Muhammad, Rahaju Sara 2022:5. Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Industri Otomotif Dengan Menggunakan metode *Servqual*.
- Budi Harto, 2015:5. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy *Servqual*.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan). Deepublish.
- Ghodang, H dan Hantono. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif Konsep Dasar & Aplikasi Analisis Regresi dan jalur dengan SPSS. Medan: PT. Penerbit Mitra Grup Hasbi Ariawan Wahyu Wibowo 2022:5 Analisis Kualitas

- Pelayanan Bengkel AHASS 02545 Mitra Buana Pedan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Fuzzy Servqual*.
- Hasbi Ariawan Wahyu Wibowo 2022:5 Analisis Kualitas Pelayanan Bengkel AHASS 02545 Mitra Buana Pedan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Fuzzy Servqual*.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muhammad Rino Muchlisin Akbar 2018, Analisis Kualitas Pelayanan Bengkel AHASS Tamsis Jaya Baru Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Fuzzy Servqual*.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lupiyoadi. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat
- Nalendra, A. R. A. (2021). *STATISTIKA SERI DASAR DENGAN SPSS*
- Manengal, B., Kalangi, J. A. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1), 42–46
- Maryono. (2018). *Istilah-istilah dalam Kebijakan dan Manajemen Kesehatan* Jakarta: Qiara Media..
- Mulyapradana, Aria dan Lazulfa Indah, Atik. 2018. Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Juripol)*, Vol. 1 Nomor Februari 2018, p-ISSN 2599-1779 e- ISSN 2599 – 1787
- Prasetya, A. E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Satria Motor. *Repository Unwidha*, 1–33.
- Priyatno, Dwi. 2014. *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta : Andi
- Rizal, Ahmad. (2020). *Manajemen Pemasaran di Era Masyarakat Industri 4.0*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Rohman, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam.
- Sigar, K. J., Areros, W. A., & Sambul, S. A. P. (2021). Pengaruh Kualitas

Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service Motor (Studi Kasus Pada Nusantara Surya Sakti). *Jurnal Productivity*, 2(7), 2021.

Situmorang, E., & Purba, D. (2019). Perancangan Aplikasi Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian . 02, 54–58.

Sujarweni, wiratna. 2019. Metodologi penelitian bisnis ekonomi. Pustaka baru press.

Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa - Prinsi, Penerapan dan Penelitian.

Yogyakarta: Andi Offset

