

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Akila. 2017. Pengaruh Insentif Dan Pengawasan Terhadap Produktivitas KerjaKaryawan Pada Cv. Vassel Palembang. *Jurnal Ecoment Global*, 2(2):35-48.
- 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*.
- A.S. Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Budi Harto, 2015:5. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy *Servqual*.
- Dewi, D. A. N. N. (2018). *Modul Uji Validitas Dan Reliabilitas*. (October).
- Endrawati, D., & Juliani, R. D. (2018). Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan PT. Indoguna Utama Semarang. *Jurnal Universitas Pandanaran*, 1–23.
- Field, A. (2013). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*. Sage Publications.
- Field, A. (2018). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics (5th ed.)*. SAGE Publications.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair Jr, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis*. Pearson. 103-106.
- Hair Jr., J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*. Prentice Hall.

- Hair Jr., J. F., et al. (2017). *Multivariate data analysis*. Pearson.
- Hasan, Y. (2021). *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Bengkel Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus CV. Kombos Service Station Toyota Sudirman)*.
- Hasbi Ariawan Wahyu Wibowo 2022:5 Analisis Kualitas Pelayanan Bengkel AHASS 02545 Mitra Buana Pedan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Fuzzy Servqual*.
- IBM SPSS Software, <https://www.ibm.com/analytics/spss-statistics-software>. diakses pada tanggal 26 Juni 2023.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Komala, R., & Selvi, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Manajemen*, 13(3), 483–491.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. (P. Wuriarti, Ed.) (2nd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- 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. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/32285>
- Muhammad Rino Muchlisin Akbar 2018, Analisis Kualitas Pelayanan Bengkel AHASS Tamsis Jaya Baru Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Fuzzy Servqual*.
- Maulana, M. A., Purtomo, T., & Khoroh Muhimatul Siti. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dengan Penerapan IPGCV. *Jurnal Teknik Industri Untag Surabaya*, 1–15.
- 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.
- Pallant, J. (2016). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using*

- IBM SPSS. McGraw-Hill Education.
- Prasetya, A. E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Satria Motor. *Repository Unwidha*, 1–33.
- Razak, I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2).
- Rohman, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam*.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Wiley.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (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), 15. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>.
- Sholikhah. (2009). Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI*, 5(2), 155–171.
- 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.
- Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Perpustakaan Institut Pertanian Bogor). *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1), 42–53. <https://doi.org/10.31328/bmb.v2i1.133>.
- Sugiyono. (2017). *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sujarweni, wiratna. 2019. *Metodologi penelitian bisnis ekonomi*. Pustaka baru press.
- Sutedja, Wira. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo, Anggota IKAPI.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>.

Zein, S., Yasyifa, L., Ghozi, R., Harahap, E., Badruzzaman, F., & Darmawan, D. (2022). Pengolahan Dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi Spss. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4, 3–12.

