

DAFTAR PUSTAKA

- Budi Harto (2015) *Analisis tingkat kepuasan pelanggan dengan pendekatan fuzzy servqual dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan* (studi kasus di bengkel resmi bajaj padang) Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) JAYANUSA Padang Vol. 3 No. 1 April 2015.
- Feliks Anggia Binsar K. Panjaitan, (2014), *Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Melalui Kualitas Layanan, dan Citra Perusahaan* pada PT. Sucofindo Management Program, *Faculty of Economics and Business*, Brawijaya University, Malang, Indonesia September, Vol. 1 No.2. hal. 140–150 2014.
- Hafizhul Khair (2016) *Analisis kualitas pelayanan atas kepuasan pelanggan pengguna jasa penerbangan lion air* studi pada mahasiswa universitas telkom tahun 2016 Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom Vol.3, No.2 Agustus 2016.
- Irma Mardiana (2017) *Analisis kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi servqual menggunakan metode importance performance analysis* (studi pada indihome witel bandung) Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom Vol. 11, No. 1, April 2017, 47-58.
- Komang desiani (2016) *Analisis kepuasan pelanggan sepeda motor yamaha di maha surya motor singaraja* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Indonesia. *Volume: 7 Nomor: 2 Tahun: 2016*.
- KurniawanSyah, (2016), *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bengkel Pt. Sumber Trada Motor Bandar Lampung* Institut Informatika & Bisnis Darmajaya Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No.93 Bandar Lampung, Vol. 02. No.02, Juli 2016.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran (Marketing Management)* (Jilid 1, Edisi 12). Indonesia: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 jilid 2. Erlangga, Jakarta.
- M. Rhendria Dinawan (2010) *Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian* (Studi kasus pada konsumen Yamaha Mio PT Harpindo Jaya Semarang) Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.

- Rizki Azwar Rizko, (2016), *Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode customer satisfaction index (CSI) dan potential gain in customer value (PGCV) pada bengkel service resmi Yamaha “MG” Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau Vol.2, No 2, Agustus 2016.*
- Sartika Moha (2016) *Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada hotel yuta di kota manado* Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado Vol.4 No.1 Maret 2016,
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Priansa, Donni (2017) *Prilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* Alfabeta, Bandung.
- Vembri Noor Helia, (2015), *Analisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode servperf-ipa-csi pada Bus Jombor Sleman* Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia^{1,2}) Jl. Kaliurang km. 14 Sleman Yogyakarta Vol. 21 No. 4 Desember 2015