

## DAFTAR PUSTAKA

- Ambika Shastri, 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel Motor Paramitha Graha Denpasar, Jurnal EMBA, Vol. 2 No. 2.
- Buchari Alma, 2012. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi Revisi, Alfabeta, Bandung
- Daryanto dan Setyobudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Gava Media, Yogyakarta.
- Daryanto. 2011. Sari Kuliah Manajemen Pemasaran. Bandung : PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Djaslim Saladin. 2011. Manajemen Pemasaran, Linda Karya, Bandung.
- Effendi, M., Guntur, 2010. Transformasi Manajemen Pemasaran. Jakarta : Sagung Seto.
- Eswika Nilasari Istiatin. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ramayana Motor Sukoharjo, Jurnal EMBA, Vol. 1, No 4.
- Farida Jasfar. 2011. Manajemen Jasa. Ghalia Indonesi, Bogor.
- Fornell, C., 2005. Pengukuran Pengaruh Kepuasan Konsumen, Alih Bahasa Fandy Tjiptono. (2012). Yogyakarta: Andi.
- Goetsch, DL, and David, S. 2008. Implementasi Kualitas, Alih Bahasa: Fandy Tjiptono dan Gregorious Chandra, (2011), Andi. Yogyakarta.
- Indah Dwi Kurniasih. 2014. Pengaruh Harga. Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada bengkel AHASS MPM Motor Kediri, Jurnal Administrasi Bisnis , Vol. 1, No 02.
- Hasibuan. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2011. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2 ed. 13, Alih Bahasa: Bob Sabran, (2012), Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, ed. 3, Salemba empat, Jakarta.

- Millet, John D. 2012. *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.
- Oldhy Ardana. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Bengkel Caesar Semarang, *Jurnal Ilmiah UB*, Vol.1 No.2.
- Payne, Adrian. 2009. *Esensi Pemasaran Jasa*, Alih Bahasa: Lupiyoadi, (2013), Andi, Yogyakarta
- Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Siti Nur Azizah. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel AHASS Cahaya Indotama Godean Sleman Yogyakarta, *Jurnal EMBA*, Vol. 3 , No. 1.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Pertama, Alfabeta CV. Bandung.
- Yulianto. 2011. *Dasar-dasar Manajemen Jasa*, ed. 10, Salemba Empat, Jakarta.
- Zeithaml, Valerie, A and Bitner, Mary. 2010. *Pemasaran jasa: Integrasi Fokus Pelanggan di Perusahaan*, Alih Bahasa: Ratih Hurriyati, (2011), Alfabeta, Bandung.
- <http://www.bps.go.id //Transportasi di Bandung>