

DAFTAR PUSTAKA

- Astina, M. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Resmi Yamaha Watansoppen. *Jurnal Ilmiah Mnajemen dan Akuntansi*, Volume 2 No. 2 Halaman 31-37.
- Fatihudin, D. (2015). *METODE PENELITIAN: Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim, M. M. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol 5. halaman 2.
- Haromain, I., & Suprihadi, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di AHASS Z618. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 5 page 5-12.
- Haryoko, U. B., & Hapid, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Abadi Jaya Motor Bogor. *Jurnal Ilmiah Feasible*, Vol 1, No.2 page 148-159.
- Hasyim, A. W. (2018). Pengaruh Media Sosial, E-Service Quality dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian yang di Mediasi Oleh Gaya Hidup. *Jurnal Riset dan Bisnis Vol.6 No.2*, 145-162.
- Istijanto, M. (2018). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Jacklin, P. M., Mandey, S., & Tampenawas, J. (2019). The Effect Marketing Mix and Service Quality On sun Product Purchase Decision Department of Store Mega Mall Manado. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 7 halaman 431- 440.
- Jonathan, G. P. (2017). *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Customer Loyalty Super Shop and Drive Surya Sumantri*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.

- Kapahang, N. F., Tampi, J. R., & Rogahang, J. J. (2016). Pengaruh Kualitas Produk & Harga Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Administrasi Bisnis*, page 1-5.
- Kotler, P. (2016). *Management Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Kuniasih, I. D. (2012). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui variable kepuasan (studi pada bengkel AHASS 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 37-45.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manurung, P. (2017). *Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Keputusan Pembelian Ulang di Alfamart Dan Indomaret (Studi di Alfamart Dan Indomaret Waralaba di Jalan Ratu Dibalau Tanjung Senang, Bandar Lampung)*. Lampung: Universitas Lampung .
- Mastarida, F., Rumondang , A., & Setiawan , B. (2020). *Service Management*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Murwanti, S., & Pratiwi, A. P. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat beli Ulang Jasa Service Motor Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi. *Riset Manajemen & Bisnis* , 207-227.
- Nur Indriantoro, B. S. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akutansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Pramanda, L. R. (2018). Analisis Pengaruh Brand Name, Service Quality dan Promotion Terhadap Keputusan Pembelian pada Miniso Tunjungan Plaza Surabaya. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan No.1* , 52-66.
- Purnamasari, W. I. (2015). *Pengaruh Promosi dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Ulang (studi kasus di Miulan Hijab Semarang)*. Semarang: Universitas .
- Sagala, J. (2017). *Pengaruh Pelayanan Showroom dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Bengkel Mobil Pada PT. Astra Internasional , Tbk Toyota (Auto 2000) Cabang Sisingamangraja Meda .* Medan: Skripsi Universitas Medan Area.
- Saleh, Y. M., & Said, M. (2019). *Konsep dan Strategi Pemasaran* . Makassar: CV Sah Media.

- Saputra, Y., Sjahfitri, H., & Candra, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa, Lokasi dan Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Ulang Pada Bengkel Fery Motor Padang. *ManajemendanKewirausahaan, Volume7, Nomor3*, 208-221.
- Soegote , S. E. (2008). *Marketing Research* . Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Suprpto, R., & Wahyuddin, M. Z. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran* . Ponorogo: Myria Publisher.
- Suryati, L. (2015). *Manajemen Pemasaran : Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trisnowati, D. K., & Nugraha, H. S. (2016). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan ulang Jasa Bengkel Pt. Astra International Tbk-Daihatsu Majapahit Semarang. *Social* , 1-8.
- Waworuntu, A. Y. (2017). Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Ulang dan Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Bisnis dan Riset*, 109-127.
- Wirtz, C. L. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy, 7th edition*. Jakarta: Prentice hall.