

Daftar Pustaka

- Buchary. A. 2009, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elex media Komputindo. Jakarta
- Kotler. P. 2012, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi ke-2, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane (2013), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13, Erlangga.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane (2008), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 12, PT. Indeks.
- Kotler. P dan G. Armstrong. 2011, *Principles of Marketing*, Thirteenth Edition. New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2011). 10th Edition. "Marketing an Introduction". Indonesia: Perason.
- Lupiyoadi R. 2010, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik*, Penerbit Salemba Empat
- Fajar, Laksana, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiono, 2017, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu. 2010. *Manajemen Penjualan: Pelaksanaan Penjualan*, BPFE-Yogyakarta.
- Soehardi Sigit, 1999, *Pengantar Metode Penelitian Sosial Bisnis Manajemen*, Cetakan Pertama, Likman Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono. F, dan Chandra, 2010, *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi : Yogyakarta.
- Fatchur Rachman, Tri Yuniati, 2014. PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AUTO 2000 SUNGKONO SURABAYA. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*: Vol. 3 No. 11 (2014). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Ubaidillah Al Ahror, Hendri Soekotjo, 2017. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CAFE MILKMOO. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Volume 6, Nomor 3, Maret 2017. ISSN : 2461-0593. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Suci Wulansari (11.1.02.02.0088), 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. Studi Pada Bengkel AHASS MPM Motor Kediri. Skripsi Manajemen. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri 2015.

<https://www.blogotive.com/kecewa-dengan-pelayanan-salah-satu-bengkel-ahass>

<http://bengkelmotorhondajogja.com/fasilitas-bengkel-eksekutif-di-ahass-kurnia-jaya-dan-ahass-mitra-pratama/>