

DAFTAR PUSTAKA

- Augusty Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Aria dan Atik, 2018. *Tata Kelola administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Tegal*. Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan.1(2) : 1-17
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, cetakan I. Penerbit Gaya Media, Yogyakarta.
- Imam Ghozali. 2005. *Analisis Multivariate SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.Semarang.
- Indrasari.2019.*Pemasran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo.
- Juliansyah Noor, 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*: Cetakan ke 1 Jakarta Kencana Prenada Media Group.
- Kasimir.2017.*Customer Service Excellent:Teori dan Praktik*.PT RajaGrafindo: Jakarta.
- Kotler, Philip. 1997. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- _____. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, implementasi, dan Pengendalian*. Erlangga. Yakarta.
- _____. 2000. *Manajemen Pemasaran* . Jilid 2. Bumi Aksara. Jakarta.
- Lamb,Charles. W. et.al. 2001. *Pemasaran*. Buku I Edisi Pertama. PenerbitSalemba Empat. Jakarta.
- _____, 2004.*Manajemen Pemasaran*.Edisi milenium. Jakarta:Index

_____.2009. *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa Benyami Molan.Jakarta.

Indeks.

Lupiyoadi, Rambat.2001,*Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*, UI Press, Jakarta .

Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L., 1988. SERVQUAL: “*A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. *Journal of Retailing*.

Singgih Santoso. 2004. *SPSS Statistik Parametrik*. Elek Media Komputindo.Jakarta.

Sugiyono.2004.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*,Bandung:alfabeta.

_____.2008 *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*,Bandung: alfabeta.

_____.2015.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*,Bandung:alfabeta

_____.2018 *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*,Bandung:alfabeta

_____.2019 *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*,Bandung:alfabeta

_____.2020 *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*,Bandung:alfabeta

Tjiptono, 1997, *Manajemen Jasa*. Edisi kedua, Penerbit Andi,Yogyakarta.

_____. 2004, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi.

_____. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam.Andi.Yogyakarta.

_____. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta

_____, 2010 *Service Manaement : Mewujudkan layanan*

Prima, Yogyakarta: Andi

_____. 2018, *Pemasaran jasa-prinsip, penerapan , dan peneitian* Yogyakarta:

Andi.

Zeithaml dan Bitner ,1996. *Service Marketing*, Edisi I. Boston. MCGraw-Hill.

Pustaka dari Web :

FIF GROUP , Tahun 2013 (<https://fifgroup.co.id/informasi-perusahaan/informasi-umum> diakses pada tanggal 24 April 2023)

Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia , (<https://www.aisi.or.id/> diakses pada tanggal 24 April 2023)

