

DAFTAR PUSTAKA

- Ananta, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Anwar, Sanusi. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy, 2011, ***Strategi Pemasaran***, Edisi 3, ANDI : Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2011, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, cetakan ketujuh, Yogyakarta :
Andi Offset
- Tjiptono, Fandy, 2011, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Tjiptono, Fandy, 2012. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV
Andi Offset
- Ghozali, Imam. 2011. *“Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”*. Semarang:
Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir. (2005). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Kotler dan Keller, 2010. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT.Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall
- Kusuma, Wijaya. 2011. *Mengenal Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: PT Indeks.
- Lovelock, H. Christopher. & Lauren A. Wright,.(2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:
PT. Indeks.
- Sugiyono, 2012, *Metodologi Penelitian Bisnis*, PT. Gramedia, Jakarta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*.
Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*.
Bandung : Alfabeta
- Tuan, N.P., and Linh, N.T. (2014). *Impact Of Service Quality Performance On Customer Satisfaction: A Case Study Of Vietnam’s Five Star Hotel*, ABAC Journal, 34(3), 53-70

Wijaya Tony, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta :PTIndeks

Yong, C.Z., Yun, Y.W., Loh, L., 2010. (Diterjemahkan oleh Sutanto). *The Quest for Global Quality*. Pustaka Delapratasa, Jakarta

Zeithaml. Valarie, Bitner & Gremler. 2012 *Services Marketing - Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw Hill.

Sumber web :

[Instagram.com/motoartzbandung](https://www.instagram.com/motoartzbandung)

otomotif.bisnis.com