

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Assauri S., (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. PT. RajaGrafindo Persada.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles Of Marketing Sixteenth Edition: Global Edition*, England: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15 Edition: Global Edition*. England: Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Alfabeta.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi.

Jurnal & Skripsi:

- Fatimah, S., Nellyaningsih. (2017). *Analisis Service Quality Dengan Menggunakan Metode Fishbone Diagram* (Studi Kasus Pada Bank Bjb Cabang Buah Batu Bandung). *E-Proceedin Of Applied Science*. Vol. 3, No. 2.
- Kusnadi, Aprilia Amirah. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Tridaya Kota Bandung*.
- Meiliani, S, D. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada jasa PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di cabang Setrasari Mall Bandung)*. Tugas Akhir Program D3 Manajemen Pemasaran.
- Prastyo, M, F. (2017). *Pengaruh Electronic Word Of Mout (E-WOM) Melalui Instagram Terhadap Keputusan Pembelian Produk Cafe Mie Merapi Di Kota Bandung*

Website:

www.bps.jumlahkendaraan2018.go.id

www.liputan6.otomotif.acmobil.com,2019

www.momobil.daftar-lengkap-bengkel-mobil-di-bandung,2019

www.profilperusahaan.com/Frigia-air-conditioning-pt,2019

www.pt-frigia-airconditioning.business.site