

## TINJAUN PUSTAK

Adryanto, H. M., Saryandi, S., & Widayanto, W. (2013). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi Dan Saluran Distribusi Terhadap Loyalitas Merek Diukur Melalui Kepuasan Pelanggan "(Studi Kasus Pada Yamaha Mio Semarang Club). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(4), 94-106.

Alhidayatul, Harahap, V. S., & Subhan. (2022). Metode Komunikasi Interpersonal Pada Pelayanan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan listrik Negara (Persero) Rayon Takengon Kabupaten Aceh Tengah (Studi Deskriptif Keluhan Tarif Listrik Di Kampung Bebasen). *Talengke: Jurnal Talengke Ilmu Komunikasi* 4, 1-15.

Basit, A., & Handayani, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tenggerang Hotel. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2), 165-177.

Daryanto, & Setyabudi. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. (2016). Analisis pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 5(3), 997-1009.

Fandy, & Tjiptono. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.

- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Indrasari, M. D. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitome pres.
- Jayanti, I., Noor, M., & Anggaeiny, R. (2020). Kualitas Pelayanan Lembaga Perkreditas Desa (Lpd) Di Desa Argo Mulyo Kecamatan Sepaku Kabupatrn Penajam Paser Utara. *Ejournal Ilmu Administrasi Negara*, 8(3), 9344-9356.
- Kotler, P., & Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, A., Metera, I. M., & Mekarsari, N. A. (2018). Kualitas Pelayanan Jasa Dan Kepuasan Pelanggan Pada Auto 2000 Singaraja. *Widya Amerta* 5, no. 2.
- Normasari, S. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisni S1 Universitas Brawijaya*, Vol, 6.
- Putri, R. W. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan AUTO 2000 Waru Surabaya) . *Jurnal Administrasi (JAB)*, 1.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence: meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus jasa raharja*. Jakarta: Gramedia.

Rondonuwu, P. (2013). Kualitas produk, harga dan kualitas layanan pengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna mobil Nissan March pada PT. Wahana Wirawan Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).

Setyaningsih, Ismawan, & Hidayat. (2020). Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Online di Balikpapan. *J-sim: Jurnal Sistem Informasi*, 3, 33-38.

Suryani, S., & Rosalina, S. (2019). Pengaruh Brand Image, Brand Trust, Dan Kualitas layanan Terhadap Keputusan Pembelian ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderating Pada Startup Business Unicorn Indonesia. *Journal Of Business Studies*, 4(1), 41-53.

Suzanto, B. (2011). Pengaruh Kualitas jasa Pelayanan Terhadap kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 5(1).

Tjiptono, & Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Winawirawan, G., Munjin, R. A., & Purnamasari, I. (2017). Analisa Kepuasan Pelanggan Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Bogor. *Jurnal Governansi* 3.2, 99-106.

Website:

<https://auto2000.co.id/berita-dan-tips/auto2000-front-line-menjaga-mutu-layanan-pada-pelanggan-dengan-memberikan-layanan-prima-sehingga-mendapatkan-banyak-penghargaan/>

