

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, W.A., Sampe, F., Alfonsius, A., Setiawan, R., Susilawati, W., Ende, E., Hamka, R.A., Hidayatullah, H., Musnaini, M., Rosaria, D., Rahayu, N.P.W., Ulfa, A.N., Ekasari, A., Tahendrika, A., Witjaksono, A. & Listiawati, L., 2023, *Manajemen Pemasaran*, Eureka Media Aksara, Purbalingga.
- Armaniah, H., Marthanti, A.S. & Yusuf, F., 2019, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang', *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 2614–3747.
- Bell, S.J. & Luddington, J.A., 2006, 'Coping with Customer Complaints', *Journal of service research*, 8(3), 221–233.
- Chakti, G., 2019, *The Book of Digital Marketing*, Makassar : Celebes Media Perkasa.
- Dzikra, F.M., 2020, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru', *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(3), 262–267.
- Ebert, R.J. & Griffin, R.W., 2021, *Business Essentials*, Pearson, London.
- Fatihudin, D. & Firmansyah, A., 2019, *Pemasaran Jasa : Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, Deepublish, Yogyakarta.
- Ginting, R., Yulistiyono, A., Abdul Rauf, Manullang, S.O., Siahaan, A.L.S., Devi Putri Kussanti, Ardiansyah, T.E., Djaya, T.R., Ayu, A.S. & Effendy, F., 2021, *Etika Komunikasi dalam Media Sosial : Saring Sebelum Sharing*, Insania, Cirebon.
- Grönroos, C., 1995, 'Relationship Marketing: The Strategy Continuum', *Journal of*

the Academy of Marketing Science, 23(4), 252–254.

Gunawan, E., Sebastian, G.O. & Harianto, A., 2019, ‘Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap Di Empat Virtual Hotel Operator Di Surabaya’, *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 2(2), 145–153.

Hartono, H., Hutomo, K. & Mayangsari, M., 2012, ‘Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Perusahaan” Dengan Menetapkan Alumni Dan Mahasiswa Universitas Bina Nusantara Sebagai Objek Penelitian’, *Binus Business Review*, 3(2), 882–897.

Johnston, R. & Clark, G., 2005, *Service Operations Management*, 2nd edn., Prentice Hall, Harlow.

Kasmir, 2018, *Analisis Laporan Keuangan*, Rajawali Pers, Depok.

Kencana, P.N. & Kasdiyo, K., 2020, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Service di Dealer Honda Wahana Ciputat’, *Jurnal Mandiri: Ilmu Pengetahuan, Seni, dan Teknologi*, 4(1), 26–37.

Kotler, P., Armstrong, G. & Harris, L.C., 2020, *Principles of Marketing*, 9th edn., Pearson Education, Harlow.

Kotler, P. & Keller, K.L., 2012, *Manajemen Pemasaran*, 13th edn., Erlangga, Jakarta.

Laksana, M.F., 2019, *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*, Khalifah Mediatama, Depok.

Lupiyoadi, R., 2018, *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*, 3rd edn., Salemba Empat, Jakarta.

- Manengal, B., Kalangi, J.A.F. & Punuindoong, A.Y., 2021, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu', *Productivity*, 2(1), 42–46.
- Mulyadi, D., Gedeona, H.T. & Afandi, M.N., 2018, *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Priansa, D.J., 2017, *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*, Pustaka Setia, Bandung.
- Sholeha, L., Djaja, S. & Widodo, J., 2018, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi', *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15–25.
- Sudaryono, 2016, *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*, Andi, Yogyakarta.
- Sukanti, 2018, *Konsep Pemasaran dan Proses Manajemen Pemasaran*, Universitas Terbuka.
- Tiara, A.I., 2021, *Pengaruh Social Media Marketing dan Sales Promotion Traveloka Terhadap Purchase Decision* – PhD thesis, Universitas Multimedia Nusantara .
- Tjiptono, F. & Diana, A., 2020, *Pemasaran*, 1st edn., Andi, Yogyakarta.
- Utomo, S.B. & Riswanto, I., 2019, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Gumilang Motor Rajagaluh Kabupaten Majalengka', *Syntax Idea*, 1(6), 93–118.
- Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J., 2003, *Services Marketing: Integrating Customer*

Focus Across the Firm, McGraw Hill, New York.

Lampiran 1

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Program Studi DII Manajmen Pemasaran

1. Nama : Muhammad Bagus Rizaldy
2. No. HP : 082269074953
3. Tempat / Tanggal lahir : Jambi, 17 Mai 2003
4. Alamat : JL.IR.H.Juanda Lorong Gardu
5. Email : mbagasrizaldy2@gmail.com

No	Nama pendidikan	Tempat	Tahun		Spesialisasi Bidang
			Dari	Sampai	
1.	SDN 64 KOTA JAMBI	KOTA JAMBI	2009	2015	SEKOLAH DASAR
2.	SMP AZZAHRO JAWA TENGAH	JAWA TENGAH	2015	2018	SEKOLAH MENENGAH PERTAMA
3.	SMA N 11 KOTA JAMBI	KOTA JAMBI	2018	2021	ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
4.	UNIVERSITAS JAMBI	MUARO JAMBI	2021	2024	MANAJEMEN PEMASARAN