

DAFTAR PUSTAKA

- Bjorlin, L.S. dan Skalen, Per. (2003). The Effect of Service Guarantee on Service Recovery. *International Journal of Service Management*, Vol.14: 36-58.
- Doublestar Indonesia. (t.t). Website perusahaan Doublestar Indonesia PT Tri Tunggal Rajasa. Dikunjungi 30 September 2022 dari website <http://www.doublestarindonesia.com/tentang-kami>
- Dewi, M. (2016). Pengaruh produk, harga dan layanan purna jual terhadap keputusan pembelian smartphone di toko langsa ponsel. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5 (1).
- Hart, Christopher W. L. (1988). The Power of Unconditional Service Guarantees. *Harvard Business Review*, 66(4), 54-62.
- Ostrom, A.L. dan Hart, C. (2000). Service Guarantees: Research and Practice. *Handbook of Service Marketing and Management*. 299-313.
- Tarmizi, A. (2016). Pengaruh pelayanan purna jual terhadap keputusan pembelian konsumen pada PT Jaya Indah Motor Cabang Jambi. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 16 (3).