

DAFTAR PUSTAKA

Arief, D, Kadir A.R, Sudirman, I. (2009). *Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan dan loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Sepeda Motor Honda di Kota Makasar*, Vol.1, hlm. 3-12, Universitas Hasanuddin Makasar.

Assauri, S. (2012). *Strategic Marketing "Sustaining Lifetime Customer Value"*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Buchari, A. (2005). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi. Bandung : Alfabeta.

Buchari, A. (2007). *Manajemen Pemasaran & Loyalitas Konsumen* Bandung: Alfabeta.

Buku Pedoman Penyusunan & Penulisan Skripsi STIE EKUITAS 2014.

Dokumen Pelayanan Purna Jual CV.Mitra Jaya Dealer Honda Bandung, Tahun 2014.

Fatonah,S & Susanto,D. (2009). *Pengaruh Price, People, Physical evidence terhadap kepuasan pelanggan*. Studi kasus pada PT.BNI Securities Cabang Surakarta.

Haryoso, P. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Anggota Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening*. Studi kasus Koperasi Kerabat SMP Negeri 1 Kebak kramat Vol.1, hlm 2-20.

Hindle, Tim. Thomas, Michael (2009). *Seri Intisari Manajemen Pemasaran. Inti Pemikiran dan Teori Manajemen dari A hingga Z*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

Hasan. (2013). *Marketing*. Yogyakarta : MedPress (Anggota IKAPI).

<http://www.astra-honda.com/index.php/sejarah-astra-honda-motor/> (diunduh pada tanggal 19 Januari 2015)

<http://www.astra-honda.com/index.php/pencarian/> (diunduh pada tanggal 19 Januari 2015)

<http://www.astra-honda.com/index.php/visi-misi/> (diunduh pada tanggal 19 Januari 2015)

<http://www.konsultanstatistik.com/2009/03/validitas-dan-reliabilitas.html?m=1>)
(diunduh pada tanggal 19 januari 2015).

<http://sambas.staf.upi.edu/2013/01/16/methode-succesive-interval-msi/>, diunduh
pada tanggal 17 Januari 2014)

<http://www.konsultanstatistik.com/2009/03/validitas-dan-reliabilitas.html?m=1>)
(diunduh pada tanggal 19 januari 2015)

Hurriyati, R. (2008). *Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen*. Bandung:
Alfabeta.

Istijanto. (2006). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Jayanti W, Wahyudi S, Murwani J. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Di Kabupaten Ngawi* Vol.2 hlm 60-70, Pendidikan Akuntansi IKIP PGRI Madiun.

Koskela, H. (2007). "Customer Satisfaction and Loyalty in After Sales". Alih Bahasa. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Kotler, P & Keller, K. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi keduabelas* (Jilid 1). Bahasa Indonesia. Jakarta : Indeks Gramedia.

Kotler, P & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi ketigabelas* (Jilid 1). Bahasa Indonesia. Jakarta : Indeks.

Kotler, P & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi ketigabelas* (Jilid 2). Bahasa Indonesia. Jakarta : Indeks.

Kotler, P & Keller, K. (2012). *Marketing Management, 14th Edition*, Harlow Perason Education. Jakarta : Indeks.

Ladokun, I, Adeyemo S, Ogunleye, P.O. (2013). *Impact Of After Sales Service On Consumer Satisfication and Retention. A study of LG Electronics in Ibadan, Nigeria. Vol.11 hlm.54-57, Departement of Business Administration Osun State Polytechnic Iree.*

Leslie, K & Leon, S. Alih Bahasa Zoekilfi. (2007). *Perilaku Konsumen*. Edisi ketujuh. Jakarta : Indeks.

- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed.2 :
Penerbit Salemba Empat.
- Lovelock, H,C & Lauren K, Wright. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih
Bahasa Agus Widyantoro. Jakarta : Indeks.
- Nazir, (2011). *Metode Penelitian*. Bogor ; Ghalia Indonesia.
- Rahima & Susanti. (2005). *Hubungan People, Process dan Physical evidence
terhadap kepuasan pelanggan pada pelayanan Rumah Sakit di Bandung*.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka
Cipta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta :
Bandung.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta : Bandung.
- Tjiptono, F & Gregorius, C. (2005). *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta :
CV. Andi Offest.
- Tjiptono, F. (2008). *Pemasaran Stratejik*. Yogyakarta : CV. Andi Offest.
- Wahyudi, T. (2012). *Analisis Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan
Konsumen Sepeda Motor Vol.4, No.2* program Studi Teknik Industri
Jurusan Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Tanjung pura.