

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Choudary Ali Iftikhar et.al. (2011). "Impact of After Sale Service Characteristics on Customer Satisfaction." *International Journal of Information Management and Business Review*. (2011) Vol.3, No.6, hal 360-365.
- Hollensen, Sven. (2010). *Marketing Management A Relationship Approach. Second Edition*.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Husein Umar. (2008). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Irini, D. Rigopoulou et.al. (2008) "After Sale Service Quality As an Antecedent of Customer Satisfaction." *International Journal of Managing Service Quality*. (2008) Vol. 18, No. 5, hal 512-527.
- Istijanto. (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Karim, Azizah. (2011). "Pengaruh Pelayanan Purna Jual Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Membeli Yamaha Mio Pada PT Thamrin Brothers Cabang Lemabang Palembang". *Jurnal Administrasi Bisnis* (2011), Vol.3, No.3 : hal. 51 – 63.
- Kotler, Phillip dan Keller, Kevin Lane (2012). *Marketing Management* Edisi 14, Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Kurniawan, Ferri & Lubis, Nawazirul (2013). "Pengaruh Relationship Marketing dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Astra International Isuzu Semarang." *Jurnal Administrasi Bisnis* (2013), Vol.2, No.1 : hal. 76 – 88.
- Lamb, Charles W. Hair, Joseph F.& McDaniel, Carl. (2011). "Marketing" (11th Edition). United States: South Western.
- Lupioyadi, R & Hamdani, A (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

- Rangkuti, Freddy. (2007). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka.
- Ririn Tri Ratnasari, & Mastuti H.Aksa. (2011). *Teori dan kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Schiffman & Kanuk, Lazar (2010). *Consumen Behaviour*. Prentice hall
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung. Penerbit Alfabeta
- Tjiptono, Fandy (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi II. Yogyakarta : C. V. ANDI OFFSET.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2011), *Service, Quality & Satisfaction*. edisi 3. Jakarta
- Zeithaml, V.A & Bitner, M. J. (2009). “*Services Marketing*, 5th Edition, McGrawHill. Singapore.
- www.aisi.or.id (diakses tanggal 8 Februari 2015 pukul 10.35)
- www.bps.go.id (diakses tanggal 8 Februari 2015 pukul 10.34)
- www.emeraldinsight.com (diakses tanggal 6 Maret 2015 pukul 19.47)
- www.motoromotifnet.com (diakses tanggal 28 Februari 2015 pukul 10.15)
- www.suzuki.co.id (diakses tanggal 18 Mei 2015 pukul 23.22)