

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2007
- Aritonang, *kepuasan pelanggan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2007
- F. Arens, William, Michael F. Weigold, and Christian Arens. *contemporary advertising*, New York: McGraw – Hill, 2009
- Ferrel, O. C. and Michael D. Hartline, *marketing strategy 4e*, United State of America: Thompson, 2008
- Finch, Lloyd. *Menjadi customer service representative yang sukses*, Jakarta: RPM, 2008
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty*, Jakarta: Erlangga, 2007
- Kotler, Phillip. *Marketing jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2009
- Kotler, Phillip & Gary Armstrong. *Principles of Marketing*, 12 edition New Jersey: Prentice Hall, 2008
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. *marketing management global edition*, 14 edition, Edinburgh Gate, Harlow: Pearson, 2012
- PT NGK Busi Indonesia, *Power Point Company Profile PT NGK Busi Indonesia*, Jakarta: 2008
- R. Evans, James and William M. Lindsay. *the management and control of quality sixth edition*, Ohio: South-Western, 2007
- Rahmayanti, Lisa: *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien di RS Bunda Margonda Depok*, Depok: Universitas Indonesia, 2009
- Sunyoto, Danang. *dasar – dasar manajemen pemasaran*, Sleman, Yogyakarta: CAPS, 2012
- Tim Penyusun Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: FE Universitas Negeri Jakarta, 2006

Tjiptono, Fandi. *pemasaran jasa*, Malang: Bayumedia Publishing, 2006

Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011

<http://forum.vivanews.com/internasional/173738-kendaraan-bermotor-di-indonesia-terbanyak-di-asean.html> (diakses pada tanggal 26 Maret 2012 pukul 00.49)

<http://id.wikipedia.org/wiki/Busi> (diakses pada tanggal 12 April 2012 pukul 13.44)

Lampiran 1



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telp./Fax. : Rektor : (021) 4893854, PR. I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926