

Daftar Pustaka

1) Buku:

- Aaker, David A. *Strategic Marketing Management*. New York: Replika Press Pvt Ltd, 2000
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran Barang dan Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2004
- Armistead, Collin G. and Clark Graham. *Customer Service and Support*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2000
- Collins. *Kamus Lengkap Ekonomi*. Jakarta : Erlangga, 2000
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty-Menunbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga, 2005
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV Alfa Beta, 2008
- Inantoro. *Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Purna Jual* (Jakarta : Universitas Indonesia, 2006
- K. Panda, Tapan and Sahadev, Sunil. *Sales and Distribution Management*. New Delhi : Oxford University Press, 2005
- Kotler, Philip and Keller, Lane. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta : PT Indeks, 2007
- _____. *Marketing Management*. New Jersey : Pearson Prentice Hall, 2009
- Looy, Bart Van. *Service Management*. Essex : Prentice Hall, 2003
- Lucas, Robert W. *Customer Service, Skills for Success*. New York : McGrawHill, 2009
- Nurgiyanto, Burhan, Gunawan dan Marzuki, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada University Pers, 2004
- Raphel, Murray, et. al. *Winning Customer Loyalty*. Jakarta : Gramedia, 2007
- Santosa, Singgih dan Fandy Tjiptono, *“Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS”*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2001
- Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta, 2007

Sunyoto, Danang. *Perilaku Konsumen, Panduan Riset Sederhana Untuk Mengenal Konsumen*. Yogyakarta : CEPS, 2013

Swasta, Basu. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta : BPFE UGM, 1999

Teguh Santoso. *Marketing Strategic, Meningkatkan Pangsa Pasar dan Daya Saing* (Yogyakarta : Oryza, 2011

Tim MarkPlus. *Service Operation*. Jakarta : Erlangga, 2009

Timpe, Dale A. *Seri Pedoman Manajemen. Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Gramedia, 2000

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi, 2001

_____. *Strategi Pemasaran Customer Service and Support*. Yogyakarta : Andi, 2000

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 21 ayat (1)

Wibowo, Ari Satriyo. *Tiga Puluh Enam Kasus Pemasraan Asli Indonesia*. Jakarta : Elex Media Komputindo, 2000

2) Jurnal:

Arief, Diana dan Kadir Sudirman. *Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Motor Honda di Kota Makassar*. Makassar : Universitas Hasanuddin, 2012

Sawant. *International Journal of Management, Customer Satisfaction and Loyalty in After Sales Service*. Kolhapur : Magdum College of Engineering, 2013

Syarif, Sunanta. *Pengaruh Layanan Purna Jual terhadap Loyalitas Konsumen* (Bandung : Universitas Pendidikan Indonesia, 2009

3) Internet:

<http://inet.detik.com/layanan-purna-jual-buruk-bumerang-bagi-vendor>

www.astra-honda.com