

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Bumi Aksara
- Boyd, Harper W., dkk. 2000. *Manajemen Pemasaran, Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Alih Bahasa: Imam Nurmawan. Edisi Ke dua. Jilid I. Jakarta: Erlangga
- Fisk, Peter. 2006. *Marketing Genius*. Alih Bahasa: Redaksi Majalah Marketing. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Hunger, J. David. Wheelen, Thomas L. 2003. *Manajemen Strategis*. Alih Bahasa: Julianto Agung. Yogyakarta: Andi
- Husain, Umar. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Jauch, L.R and W.F. Glueck. 1999. *Manajemen Strategi dan Kebijakan Perusahaan Edisi Ketiga*. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Alih Bahasa: Ancella A. Hermawan. Jakarta: Salemba Empat
- _____. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: Hendra Teguh, dkk. Jakarta: PT. Indeks
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- _____. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ke dua. Jakarta: Salemba Empat
- Moleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Miles, Matthew B dan A. Micheal Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press
- Nasution, Nur. 2004. *Total Service Managemen: Managemen Jasa Terpadu*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia
- Nazir, Mochammad. 2003. *Metode Penelitian Cetakan Kelima*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Payne, Adrian. 2001. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Alih Bahasa: Fandy Tjiptono. Jogjakarta: Andi

Porter, M. 1994. *Keunggulan Bersaing: Menciptakam dan Mempertahankan Kinerja Unggul*. Alih Bahasa: Tim Penerjemah Binarupa Aksara. Jakarta Barat: Binarupa Aksara

Rangkuti, Freddy. 1997. *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

_____. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur & Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi (Ed.). 2006. *Metodologi Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Jakarta: LP3ES

Tjiptono, Fandi. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Jogjakarta: Andi

_____. 2001. *Manajemen Jasa*. Jogjakarta: ANDI OFFSET

_____. 2002. *Strategi Pemasaran*. Cetakan Keenam. Jogjakarta: Andi

_____. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi II Cetakan Kedua. Jogjakarta: ANDI OFFSET

Tschohl, J & Franzmeier, S. 2003. *Achieving Excellence Through Customer Service: Unggul Bersaing Melalui Layanan Pelanggan*. Alih Bahasa: Tjita Singo. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

INTERNET

www.auto2000.co.id

www.myzone.okezone.com

www.toyota-ownerclub.com

www.suaramerdeka.com