

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David, 2001, *Manajemen Ekuitas Merek* (Terjemahan), Penerbit Mitra Utama, Jakarta
- Arfian, Daniel, 2008, *Pengaruh Kualitas suku cadang dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kartu Kredit Mandiri, Citibank dan BCA*, Indonusa Esa Unggul, Jakarta.
- Alma, Buchari, 2008, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, CV. Alfabeta, Bandung
- Amrih, Wibowo, Suko, 2009, *Pengaruh pelayanan jasa IndosatM2 terhadap kepuasan pelanggan*, Universitas Sumatera Utara
- Cravens, David W, 2000, *Total Customer Service*, Harper and Row Publishers, New York
- Dhamesta, BS 2003, *Azas-azas Marketing*, Edisi Kedua (revisi) Liberty, Yogyakarta
- Engel, James F., 2000, *Perilaku Konsumen* jilid 2, Ed. 6, Penerbit Bina Rupa Aksara, Jakarta
- Hasan, Ali, 2008, *Marketing*, penerbit MedPress, Yogyakarta
- Hurriyati, 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta
- Juparianto, Edwin, 2007, *Analisa kualitas layanan sebagai penyaluran loyalitas pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan pemasaran relasional sebagai variabel intervering*, Universitas Kristen Petra
- Kotler, Philip, 2012, *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*, Edisi eight, Prentice-Hall, Inc, New Jersey
- , 2010, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Bahasa Indonesia, Prenhallindo, Jakarta
- Mudie, Peter and Angela Cottam, 2000, *The Management and Marketing of Service*. Oxford: Butterworth-Heinemann LTD
- Musanto, Trisno, 2009, *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*, Universitas Sumatera Utara

- Parasuraman A. Zeithaml dan Leonard L. Berry, 2000, *A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implication For Future Research*, Journal of Marketing.
- Richardus Eko Indrajit dan Richardus Djokopranoto, 2003, *Manajemen Persediaan*, Grasindo, Jakarta.
- Setiawati, Erma dan Sri Murwanti, 2009, *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam pembentukan intensi pembelian konsumen*, Universitas Muhammadiyah, Surakarta
- Singgih Santosa dan Fandy Tjiptono, 2004, *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Cet : 3, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Jakarta
- Stevenson, William, J, 2007, *Operations Management*, 8th ed, McGraw-Hill
- Sylvani, 2011, *Pengaruh Mutu Pelayanan, Kualitas Suku Cadang dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Bengkel Honda Wilayah Jakarta Barat*, Universitas Esa Unggul
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra, 2008, *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- , 2006, *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta
- , 2005, *Pemasaran Jasa*, Penerbit Bayumedia, Malang
- Tse, D.K., and P.C. Wilton 2000, "Metode of Consumer Satisfaction Formation: An Extension", Journal of marketing Research

Lampiran 1

Kuesioner

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa program Magister Manajemen Universitas Esa Unggul Jakarta yang sedang melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas suku cadang dan persepsi harga terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada FB. AUTO CLINIC Tangerang. Penelitian ini merupakan bagian dari tesis yang sedang saya selesaikan guna memenuhi sebagian persyaratan dalam mencapai derajat sarjana S2. Demi tercapainya hasil yang diinginkan mohon ketersediaan dari anda untuk berpartisipasi dengan mengisi kuesioner secara lengkap dan benar. Semua informasi yang diterima sebagai hasil kuesioner ini bersifat rahasia dan dipergunakan untuk kepentingan akademis semata. Atas kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

No Responden :

Responden

Berilah tanda (X) pada untuk jawaban yang sesuai

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Wanita
2. Usia
 - a. < 25 Tahun
 - b. 26 - 35 Tahun
 - c. 36 - 40 Tahun
 - d. >40 Tahun
3. Pekerjaan
 - a. Pelajar / Mahasiswa
 - b. Karyawan Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Lainnya
4. Penghasilan
 - a. < Rp 2.000.000
 - b. Rp 2.000.001 – 5.000.000
 - c. Rp 5.000.001 – 10.000.000
 - d. >Rp 10.000.000
5. Berapa kali berkunjung dalam satu tahun ke FB. Auto Clinic
 - a. 2 kali
 - b. 3 kali
 - c. > dari 3 kali
6. Kepada siapakah Anda menceritakan pengalaman Anda saat berada di FB. Auto Clinic
 - a. Keluarga
 - b. Kerabat dekat
 - c. Rekan kerja
 - d. Siapa saja yang ditemui
 - e. Tidak menceritakan