

DAFTAR PUSTAKA

- Angipora, Marius., *Dasar-dasar Pemasaran.*: PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Anto Dajan, *Pengantar Metode Statistik Jilid 1*. Jakarta: Pustaka LP3ES, 2000.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta:Rineka Cipta, 2005.
- Buchari Alma, *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*, cetakan empat, alfabeta, Bandung, 2000
- Darmadi Durianto, Sugiarto, Sitinjak Tony, *Strategi Menaklukkan Pasar*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.2004.
- Giddens. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Ahli Bahasa : Dwi Kartini Jaya. Edisi Revisi dan Terbaru. Jakarta : Erlangga. 2002.
- Hasyim – Rina Anindita, *Prinsip-prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*. Jakarta : University Press.2009.
- Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen*, BPFE, Yogyakarta. 2000.
- Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005.
- Johanes Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta. 2006.
- Kotler, Philip – Gary Amstrong, *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks. 2004.
- Nirwana, *Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa*. Malang : Dioma, 2004.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, terj.Benjamin Molan, edisi Milenium, Prenhallindo, Jakarta, 2002

- Rismiati-1g & Suratno, *Pemasaran Barang dan Jasa*, Yogyakarta : Kanisius, 2001.
- Ricard F. Gerson, *Mengukur kepuasan pelanggan*, Jakarta : PPM, 2004.
- Ronny Kountur, *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : PPM. 2007.
- Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Badan Penerbit, ALFABETA, Bandung. 2007.
- Setiadi, Nugroho J., *Perilaku Konsumen*, Jakarta, Kencana, 2003.
- Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. ALFABETA. 2008.
- Suryadi Prawirosentono, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21*, Edisi 2, Bumi Aksara, Jakarta, 2007.
- Sugiono, *Statistik Non Parametris untuk Pembelian*. Bandung : ALFABETA. 2004.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta. 2000.
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Bayumedia Publishing, Malang, 2005.
- Internet :
<http://www.otomotif.bosmobil.com>, diakses pada tanggal 12 Maret 2012