

DAFTAR PUSTAKA

- AZ. Nasution I. (2001). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Tarawang Pers, Yogyakarta.
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Cetakan Pertama. PT. Gramedia, Jakarta.
- Bintoro, Ag. G. dan Iskandar, B. P. (2005). Model Ongkos Perpanjangan Garansi Sub Assembly Frame Sepeda Motor. *Prosiding Seminar Sistem Produksi VII, Optimasi Jaringan Kerjasama Sistem Produksi*. Sheraton Surabaya Hotel and Towers, 15-16 Agustus. Diedit oleh Laboratorium Sistem Produksi, Departemen Teknik Industri Teknologi Bandung, Bandung.
- Cooper, D. R., & William, E. (1996). *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 5. Erlangga, Jakarta
- Djuana, Bebin. (2002). *Percaya Diri dari Aerio My MPV*. Kompas, 9 November.
- Dutka, Alan. (1994). *AMA Handbook for Customer Satisfaction : A Complete Guidance to Research, Planning, and Implementation*. Lincolnwood, Illinois: International Edition, NTC Business Books.
- Ferdinand, A. (2002). *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit UNDIP, Semarang.
- Goetsch, David L. & Davis, Stanley M. (1994). *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness (Merrill's international series in engineering technology)*. Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc.
- Gronroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. 2nd ed. Wiley, Chichester.
- Hasan, Iqbal. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Hansen, Don R. & Maryanne M. Mowen. (2003). *Consumer Behaviour*. Fifth Edition, International Edition. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kandahjaya, I. (1993). *Layanan dan Kualitas*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. PT. Prenhallindo, Jakarta.

- Kotler, P. (1998). *Marketing Management, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jilid 2 Edisi Revisi. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Buku 1. Edisi Milenium (Edisi ke10). Alih Bahasa: Drs. Benjamin Molan. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Moenir H. A. S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nunnally, J.C., Jr. (1970). *Introduction to psychological measurement*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Parasuraman, A., Vallarie Z., & Leonard B. (1996). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*, (First Edition). New York: The Free Press.
- Saravanan, R and Rao K.S.P. (2007). Service Quality From the Customer's Perspective: An Empirical Investigation. *The Quality Management Journal*. (2007). 14, 3. ABI/INFORM Global pg. 15.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. Fourth Edition. John Wiley & Sons, Inc.
- Sudarsono, Edilius. (1994). *Kamus Ekonomi Uang dan Bank*. Cetakan Pertama. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sudjana. (1997). *Statistika untuk Ekonomi dan Niaga*. Tarsito, Bandung.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Sunarto. (2006). *Perilaku Konsumen*. AMUS Yogyakarta, Yogyakarta.
- Tore Markeset, Uday Kumar. (2003). Design and Development of Product Support and Maintenance Concepts for Industrial System. *Journal of Quality Maintenance Engineering*, Volum 9, number 4 , 2003 pp. 376-392.
- Tjiptono, F. (2000). *Strategi pemasaran*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing, Malang.

Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Georgeus (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset, Yogyakarta.

Yamit, Z. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonesia, Yogyakarta.

Zeithaml, Valerie A., A.Parasuraman and Leonard L.Berry. (1990). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*, The Free Press New York, (1990).

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 634/MPP/Kep/9/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan atau Jasa yang Beredar di Pasar, Pasal 1 angka 12.

Standar Nasional Indonesia Nomor 7229:2007 tentang Ketentuan Umum Pelayanan Purna Jual.

<http://id.wikipedia.org/>. Akses terakhir pada tanggal 9 Juni 2012.

<http://www.toyota.astra.co.id/>. Akses terakhir pada tanggal 9 Juni 2012.

<http://dp-im.blogspot.com/2011/02/2010-penjualan-mobil-di-indonesia.html>. Akses terakhir pada tanggal 9 Juni 2012.

<http://triatmono.wordpress.com/2011/02/10/toyota-memimpin-persaingan-top-5-market-share-kendaraan-roda-4/>. Akses terakhir pada tanggal 9 Juni 2012.

<http://www.google.co.id/>. Akses terakhir pada tanggal 9 Juni 2012.