

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, <http://id.wikipedia.org/wiki/Garansi>, diakses pada tanggal 1 Agustus 2010.
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Armistead, C.G., dan Clark, G. (1996). *Layanan dan Dukungan Terhadap Pelanggan: Penerapan Strategi Yang Efektif*. Terjemahan. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta
- Assauri. (1999). *Manajemen Pemasaran*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- AZ. Nasution I. (2001). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta. Tarawang Pers.
- Barkelay, B. dan Saylor, H. (1994). *Customer Driven Project Management, A New Paradigm In Total Quality Management*. Mc-Graw-Hill.Inc, Singapura.
- Chairuman Pasaribu dan Suhwardi K. Lubis. (1996). *Hukum Perjanjian dalam Islam*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Colin G. Armistead dan Graham Clark. (1996). *Customer Service and Support*, terjemahan. Financial Times Group.
- Hindle, Tim dan Thomas, Michael. (1994), *Seri Intisari Manajemen Pemasaran*, terjemahan, Damiano Q. Roosmin. Gramedia. Jakarta.
- J. Supranto M.A. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta. PT Renika Cipta.

- Jogiyanto H.M. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. BPFE. Yogyakarta.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan. Prenhallindo, Jakarta.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga, Jakarta.
- Lee, J., & Feick, L. (2001), *The Impact of Switching Costs on The Customer Satisfaction-Loyalty Link: Mobile Phone Service in France, Journal Marketing*, Vol.15, No.1, pp 35-48.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesai Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Telematika dan Elektronika, Pasal 3 ayat 3.
- Rismiati, E. Catur. (2001). *Pemasaran Barang dan Jasa*. Kansius. Yogyakarta.
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods For Business: A Skil Building Aproach*. 3rd edition. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (1999). *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Alfabeta.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Andi. Yogyakarta.
- Syafiq, A., dan Haryono. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomspeedy dengan Metode*

Structural Equation Modeling. Program Studi Magister Manajemen (Bidang keahlian Manajemen Industri), Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya.

Tingkat Penjualan Sepeda Motor Nasional. *Starbrain Indonesia*, 11 Maret 2011 diakses dari <http://www.starbrainindonesia.com/site/news/524/tingkat-penjualan-sepeda-motor-nasional> pada tanggal 11 April 2011

Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta.

Umar, H. (2003). *Metode Riset: Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta. Ghalia Indonesia.

Yuliarmi, N.N., dan Riyasa, P. (2007). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PDAM KOTA DENPASAR. *Buletin Studi Ekonomi*, 12 (1), hal. 09-18.