

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyono, Melinda. 2008. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Brown Salon Di Tunjungan Plaza Surabaya (Studi Kasus 100 Konsumen)*. Skripsi. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Denove, Chris and James D. Power IV. 2007. *Satisfaction: Bagaimana Setiap Perusahaan Hebat Mendengarkan Suara Konsumennya*. Jakarta: Penerbit Elex Media Komputindo. Terjemahan: Riga Ponziani.
- Hidayat, Rachmat. 2009. *Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 11, No. 1, Maret 2009. Page 59-72.
- <http://oto.detik.com/read/2010/01/19/171515/1281810/648/penjualan-motor-2009-capai-58-juta> (Diakses 8 Maret 2010).
- <http://www.aisi.or.id/news/detail/read/2010-omzet-penjualan-sepeda-motor-nasional-mencapai-rp-65-triliun/>. (Diakses tanggal 8 Maret 2010).
- <http://www.aisi.or.id/statistic/>. (Diakses tanggal 8 Maret 2010).
- <http://www.motorcycle-usa.com/2/1968/Motorcycle-Article/J-D--Power-2008-Motorcycle-Study-Results.aspx>. (Diakses tanggal 10 Agustus 2010).
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2010. *Principles Of Marketing* 13e. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2006. *Marketing Management* 12e. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Marta. 2003. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Yang Meliputi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo*. Jurnal Ekonomi dan Manajemen. Vol. 1, No. 1, 2003. Page 10-28.
- Paramarta, Wayan Arta. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar*. Jurnal. Forum Manajemen, Volume 6, Nomor 2, Tahun 2008. Page 43-55.
- Priyatno, Duwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.

- Purba, Jan Horas V.. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Robinson Departemen Store)*. Jurnal Ilmiah Ranggagading. Volume 5 No. 2, Oktober 2005. Page 119-124.
- Purwana, Dedi. 2008. *Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana Ekonomi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
- Rahmayanti, Lisa. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Bunda Margonda Depok*. Skripsi. Depok: Universitas Indonesia.
- Rizan, Mohamad dan Harun Arrasyid. 2010. *Analisis Asosiasi Merek, Nilai Produk, Dan Kualitas Pelayanan, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Di Bekasi*. Jurnal. Yogyakarta: Seminar Nasional Ilmu Manajemen.
- Schiffman, Leon G and Leslie Lazar Kanuk. 2007. *Consumer Behaviour. Ninth Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Sumani. 2008. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar IM3 (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Di Mojokerto)*. Jurnal Eksekutif, Volume 5 No. 1, April 2008. Page 26-36.
- Taufik, Sofia dan Valensya Angarmona. 2009. *Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Dream Of Kahyangan Art Resto*. Skripsi. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Thio Lie Sha. 2005. *Pengaruh Service, Functional Dan Technical Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Swasta Di Jakarta*. Jurnal Manajemen/Th. IX/03/Oktober/2005. Page 284-299.
- Tjahjadi, R. Fadjar Donny. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Perusahaan Pengguna Kawasan Berikat (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Jakarta)*. Tesis. Jakarta: Universitas Indonesia.

www.suzuki.co.id

Zeithaml et.al. 2009. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm. Fifth Edition*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.