

DAFTAR PUSTAKA

- Amstron, G & Kotler Philip. (1997), *Prinsip-prinsip pemasaran*, cetakan pertama Jakarta: Erlangga.
- Arikunto, Suharsimi. (2002), *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Darayani Erna Putri, Zainul Arifin, Dahlan Fanani, 2016. Pengaruh Layanan Purna Jual terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada pengguna produk LG di Malang Town Squar atau MATOS Malang, Jawa Timur). *Jurnal administrasi bisnis (JAB)* Volume 30, Nomor 1.
- Dewi Victoria, Endang Ruswanti, Farichah, 2014. Pengaruh Pelayanan Purna Jual terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Surya TOTO Indonesia TBK. *Journal of Business and Banking* Volume 4, Nomor 2.
- Djarwanto PS, dan Subagyo, Pangestu. (2005). *Statistik Induktif. Edisi Kelima*. Yogyakarta : BPF.
- Didik Wahyudi, Timoticin Kwanda, Rianthi Sulis, 2018. The Impact of After Sales Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty of Middle-upper Class Landed Housings. *Journal Teknik Industri* Volume 20, Nomor 1.
- Falla Ilhami Saputra, 2013. Kualitas Layanan, Citra Merk, dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT Bank BNI 46 Sentral Kredit Kecil, Surabaya) *Journal aplikasi manajemen* Volume 11, Nomor 3.
- Fandi Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ghozali, (2001). *Aplikasi Multivarrate dengan program SPSS, edisi 11*, Badan penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS Edisi 4*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Griffin. (2013). *Consumer Behavior: Perilaku konsumen dan Strategi Pemasaran jilid 2*. Jakarta: Erlangga.

Kanuk. (2008). *Perilaku Konsumen Edisi 7*. Jakarta: Indeks.

Kotler, Philip, Keller, Kevin Lane. (2006). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12 Jilid 1*. Terjemahan oleh Benyamin Molan. 2007. PT Indeks, Jakarta.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: Hendra Teguh dkk. Edisi 1. Jakarta: PT Perhalindo.

Kotler, Philip & A. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip & Keller, Kevin. (2011). *Marketing Management 14th Edition*. United States of America: Pearson.

Nur Bani Suwadi, 2017. Pengaruh Kualitas Jasa Purna Jual terhadap Penjualan Mobil Toyota Avansa pada PT Hadji Kalla di Kota Makassar.

S. Murali, S. Pugazhendhi, C. Muralidharan et, al., 2016, Modelling and Investigating the relationship of after sales service quality with customer satisfaction, retention, and loyalty – A case study of home appliances business, *Journal of Retailing and Customer Service*, Volume 30, Number 67-83

Sugiono, (2007). Perinsip penulisan kuesioner dan metode pengolahan data.

Website:

PT Astra International, tbk. www.astra-honda.com