

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, D, Kadir, AR, Sudirman, Indrianty, 'Pengaruh kualitas produk dan layanan purna jual terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada pengguna motor Honda di kota Makassar', Universitas Hasanudin, Makasar. (tidak dipublikasikan).
- Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia, Penjualan sepeda motor tahun 2013 dan 2014 diakses 17 Februari 2015 ,
motor.otomotifnet.com/read/2015/01/09/355274/30/9/Total-Penjualan-Sepeda-Motor-2014-Hanya-Naik-Tipis
- Assauri, S 2010, *Manajemen pemasaran*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Fazlzadeh, A, Bagherzadeh, F, Mohamadi, P 2011, *How after-sales service quality dimensions affect customer satisfaction*, *African journal of business management*, vol.5 no.17, 4 September 2011, pp. 7658-7664.
- Ghozali, I 2011, *Aplikasi analisis multivariate program IBM SPSS 19*, UNDIP, Semarang.
- Hasan, 2013, *Marketing dan kasus-kasus pilihan*, CAPS, Yogyakarta.
- Jane, MD & Selvam, MD 2012, 'Evaluation of customer loyalty in tvs motor cycle dealership', *International journal of research in management & technology (IJRMT)*, vol.2, no.4, August 2012, ISSN: 2249-9563.
- Karim, A 2011, 'Pengaruh pelayanan purna jual terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam membeli Yamaha Mio pada PT.Thamrin Brothers cabang lembang di Palembang ', *Ilmiah*, vol.iii, no.3, 2011. hlm. 51-63.
- Lamidi, & Rahardhini, MD 2013, 'Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan green product sepeda motor Honda injection dengan kepuasan sebagai variabel moderasi (survei pada mahasiswa fakultas ekonomi UNISRI Surakarta)', *Ekonomi dan kewirausahaan*, vol.13, no.2, Oktober 2013, hlm. 139-150.
- Nasution, AZ 2011, *Hukum perlindungan konsumen*, Diadit Media, Jakarta.
- Oentoro, D2013, *Manajemen pemasaran modern*, Laksbang Pressindo, Yogyakarta.
- Panasea, IGNO & Suprpti, NWS 2013, 'Peran kepuasan dalam memediasi pengaruh komunitas merek terhadap loyalitas Harley-Davidson di kota

Denpasar', *Jurnal manajemen, strategi bisnis, dan kewirausahaan*, vol.7, no.2, Agustus 2013, hlm. 86-95.

Ridwan & Engkos, AK, 2011, *Cara menggunakan dan memakai path analisis Edisi 3*, Bandung Alfabeta, Bandung.

Ruusen, FP, Adolfini, O, Imelda 2014, 'Kualitas pelayanan, promosi dan after sales service pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen sepeda motor Honda PT. Nusantara Surya Sakti di Amurang', *Jurnal EMBA*, vol.2, no.3, September 2014, Hal. 1603-1613.

Sarjono, H & Julianita, W2011, *SPSS vs LISREL*, Salemba Empat, Jakarta.

Sarwono, J 2013, *Menggunakan prosedur SPSS*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Sejarah PT Astra Honda, diakses 15 April 2015.

www.astra-honda.com/index.php/sejarah-astra-honda-motor/

Sekaran, U 2006, *Research methods for business*, Salemba Empat, Jakarta.

Sudarmanto, RG 2013, *Statistik terapan berbasis komputer dengan program IBM SPSS statistics 19*, Mitra Wacana Media, Jakarta.

Suliyanto 2009, *Metode riset bisnis*, Andi, Yogyakarta.

Sumarwan, U, Jauzi, A, Mulyana, A, Karno, BG, Mawardi, PK, Nugroho, Wahyu 2011, *Riset pemasaran dan konsumen*, IPB Press, Bogor.

Sunyoto, D2013, *Teori, kuesioner, dan analisis data*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Tjiptono, F & Chandra, G 2011, *Service, quality & satisfaction, Edisi Ketiga*, Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, F & Chandra, G 2012, *Pemasaran strategik, Edisi Kedua*, Andi, Yogyakarta.

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta 2014, *Pedoman penulisan karya ilmiah bagi dosen dan mahasiswa, Lembaga Penelitian dan Pemberdayaan Masyarakat*, Jakarta.

Usman, H & Sobari, N 2013, *Aplikasi teknik multivariate untuk riset pemasaran*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Visi dan Misi PT Astra Honda, diakses 15 April 2015,

www.astrahonda.com/index.php/visi-misi/

Wahyuni, S 2008, 'Analisis pengaruh harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada PT Yamaha Motor Kencana Indonesia Semarang', *Ragamjurnal pengembangan humaniora*, vol.8, no.2, Agustus 2008, hlm. 74-78.

Yamin, S & Kurniawan, H2011, *SPSS complete: teknik analisis statistik terlengkap dengan software SPSS*, Salemba Infotek, Jakarta.

