

## DAFTAR PUSTAKA

Kartajaya, Hermawan. 2007. *Boosting Loyalty Marketing Performance: Menggunakan Teknik Penjualan, Customer Relationship Management dan Servis untuk Mendongkrak Laba*. Bandung: Mizan Pustaka.

Sutisna. 2003. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Remaja Rosdakarya: Bandung.

Fandy TjiPT.ono. 2000. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga. Jakarta.

Vanessa Gaffar. 2007. *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Kartajaya, Hermawan. 2007. *Boosting Loyalty Marketing Performance*. Erlangga. Jakarta

Nasrullah Reza.1996. *Dimensi Pengendalian Kualitas*. Erlangga. Jakarta.

<http://www.aisi.or.id/> (Diakses pada tanggal 07 Maret 2018 pukul 20.18)

<https://anitaharum.wordpress.com/2013/09/10/skala-pengukuran/>. (Diakses pada tanggal 07 Maret 2018 pukul 20.13)

<http://www.astra-honda.com>. (Diakses pada tanggal 06 Maret 2018 pukul 21.10).

<https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/1133>. (Diakses pada tanggal 07 Maret 2018 pukul 18.53)

<http://www.spengetahuan.com/2015/11/pengertian-instrumen-penelitian-menurut-para-ahli-jenisnya.html> . (Diakses pada tanggal 07 Maret 2018 pukul 20.10)

<https://widisudharta.weebly.com/metode-penelitian-skripsi.html>.(Diakses pada tanggal 07 Maret 2018 20.12)

<http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/download/519/505>.(Diakses pada tanggal 14 Maret 2018 22.14)

<https://media.neliti.com/media/publications/128441-ID-analisis-pengaruh-kesadaran-merek-brand.pdf> . (Diakses pada tanggal 14 Maret 22.20)

<http://eprints.undip.ac.id/18032/1/KUNTJARA.pdf> (Diakses pada tanggal 14 Maret 22.52)



**ANALISIS IMPLEMENTASI QUALITY CONTROL GUDANG SPAREPARTPT.ASTRA INTERNATIONAL Tbk. - HONDA SALES OPERATION (HSO) YOGYAKARTA PADA PEMENUHAN KEPUASAN KONSUMEN**  
ELGA SARAGIH, Paramita Her Astuti, SE.,M.Sc.  
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

<http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/mnj/article/viewFile/151/138> (Diakses pada tanggal 18 MARET pukul 15.42)