

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Basu Swastha, 2002. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty
- Fandy, Tjiptono, 2000. Manajemen Jasa , Andy, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. (2001). Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta
- Fandy, Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset
- Fandy Tjiptono, 2005. Pemasaran Jasa, Malang: Bayumedia Publishing.
- Handoko T. Hani, 2000. Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia, Edisi II, Cetakan Keempat Belas, Penerbit BPF, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 1997. Marketing Management “*Analysis, Planning, Implementation and Control*” (9th ed.). New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, Philip (2006). Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama. Indonesia: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga

### JURNAL

- Berkley, B. J., & Gupta, A. (1995). Identifying the information requirements to deliver quality service. *International Journal of Service Industry Management, Vol. 6 Iss 5*, 16-35.
- Goodstadt, P., & Marti, R. (1990). Quality Service at National Westminster Bank - The Continual Striving for Excellence. *International Journal of Quality & Reliability Management, Vol 7 Iss 4*, 19-28.
- Schmalensee, D. (1991). Internal Customer Satisfaction. *Managing Service Quality: An International Journal, Vol. 1 Iss 3*, 141-144.
- Walle, A. H. (1994). The Japanese in the Automotive Aftermarket : Rethinking Business-to-business Marketing Strategies. *Management Decision, Vol. 32 Iss 7*, 60-63.



Witt, C. A., & P., A. (1995). Delivering a Quality Service in Air Travel. *An International Journal: Emerald Insight*, 32-37.

## **TUGAS AKHIR**

Pratiwi, Septiana (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Stasiun Lempuyangan PT Kereta Api Operasi 6 Yogyakarta* (Tugas Akhir yang tidak dipublikasikan) Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia.

Putro, Menung Cahyo Mukti (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta* (Tugas Akhir yang tidak dipublikasikan) Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia.

## **WEBSITE**

5 Motor Matic Terbaik Di Indonesia 2018 <https://www.otomaniac.com/motor-matic-terbaik/> (diakses 2 Mei 2018 Pukul 21.20)

Company Overview of PT, Yamaha Indonesia Motor Mfg. <https://www.bloomberg.com/research/stocks/private/snapshot.asp?privcapi=31108661> (diakses 10 Mei 2018 Pukul 23.35)

Yamaha Indonesia Catalogue <https://www.yamaha-motor.co.id> (diakses 3 Mei 2018 Pukul 10.45)

Yamaha Tingkatkan Pelayanan Dealer <https://www.otospirit.com/motor/yamaha-tingkatkan-pelayanan-dealer/21661> (diakses 3 Mei 2018 Pukul 11.05)