DAFTAR PUSTAKA

A.S. Tedjosiswodjo, 2001 , *Majalah Otomotif Honda: Ronda*, Edisi 2/ Caturwulan 2/ September , Astra Honda Motor, Jakarta.

Basu Swastha, 1996, *Azas-Azas Marketing*, Edisi 3, Liberty, Yogyakarta.

Burns, Alvin C., Bush, Ronald F., 2000 , *Marketing Research*, 3 th Edition, Prentice Hall,International Inc., New Jersey.

Besterfield, Dale H., 1998 , *Pengendalian Kualitas*, Prentice Hall, New Jersey.

Best, Roger J., 2000, *Market Based Management Strategic For Growing Customer Value and Profitability*, 3 th Edition, Prentice Hall, New Jersey.

Chaniago, A. Arifinal, Drs., Christian Toweula, dkk , 1996, *Ekonomi*, Edisi 1, Jilid 3b, Angkasa, Bandung.

Edward, G. Brierty, Eckless, Robert W., Reeder, Robert R., 1998, *Business Marketing*, Prentice Hall International, New Jersey.

Fandy Tjiptono, 1998 , *Total Quality Management*, Edisi 1, Andi Offset, Yogyakarta.

Fandy Tjiptono, 2000 , *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Andi Offset, Yogyakarta.

Gasperz, Vincent, 1997, *Membangun 7 Kebiasaan Kualitas dalam Praktek Bisnis Global*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Gasperz, Vincent, 1998, *Statistical Process Control*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Hasibuan H. Malayu S.P, Drs., 2001, *Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.

J. Supranto, 2000 , *Statistik: Teori dan Aplikasi*, Edisi ke-6, Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid I, Prenhalindo, Jakarta.

Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid II, Prenhalindo, Jakarta.

Kotler, Philip, A.B. Susanto, 2001, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jilid I, Salemba Empat, Jakarta.

Kotler, Philip, A.B.Susanto, 2001, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jilid II, Salemba Empat, Jakarta.

Kotler, Philip, Armstrong, 2000, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 2, Edisi ke-8 Erlangga,, Jakarta.

Kriswanto, 2000 , *Customer Relationship Management*, Warta Ekonomi , No. 28 /XII/27 November, Astra Honda Motor, Jakarta.

Lovelock, Christhoper, 2001 , *Service Marketing: People, Technology, Strategy*, Fourth Edition, USA, Prentice Hall, New Jersey.

Nasution, S., Prof., Dr., MA., 2000 , Metode *Research (Penelitian Ilmiah)*, Bumi Aksara, Jakarta.

Palmer, Andrian, 2001, *Principles of Service Marketing*, Third Edition, Mc Graw Hill.

Sevilla, Consuelo G., 1993 *An Introduction to Research Methods*, Edisi 1, Jakarta (Alimuddin Tuwu), Universitas Indonesia, Jakarta.

Stanton, William J., 1996 , *Prinsip Pemasaran*, Edisi 7, Jilid 2, Cetakan Ke-4, , Erlangga, Jakarta.

Sugiyono, Dr. , 2001, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfa Beta, Bandung.

Zeithaml, Valarie A., Bitner, Mary Jo, 2000 , *Service Marketing*: *Integrating Customer Focus Across the Firm* ", 2nd Edition, Mc Graw Hill, International Edition.