

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku Pedoman Penulisan IAIN Imam Bonjol Padang.

Bungin, Burhan. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.

Jayadi, David. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha, Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis*, Semarang: Universitas Diponegoro.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi Ke-12*. Jakarta: Indeks.

Kurniawan, Ferri dan Nawazirul Lubis. 2013. *Pengaruh Relationship Marketing dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Astra Internasional Isuzu Semarang*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 2, No. 1, Maret.

Ma'arif, Syamsul dan Hendri Tanjung. 2003. *Teknik-teknik Kuantitatif untuk Manajemen*. Jakarta: PT Grasindo.

Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.

Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Rangkuti, Feddy. 2005. *Riset Pemasaran, Cet. 7*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Rohayani, Hetty dan Afrizal. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual dan AHP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi*. Seminar Nasional Teknologi Informasi, Komunikasi dan Industri 4, Oktober.

Ruslan, Rosady. 2013. *Metode Penelitian: Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Setyaningrum, Ari, et.al. 2015. *Prinsip-prinsip Pemasaran: Pengenalan Plus Tren Terkini tentang Pemasaran Global, Pemasaran Jasa, Green Marketing, Enterpreneural Marketing dan E-Marketing*. Yogyakarta: Andi.

Siti Rohana Nasution, *Proses Hirarki Analitik dengan Expert Choice 2000 untuk Menentukan Fasilitas Pendidikan yang Diinginkan Konsumen*, (Jurnal Teknik FTUP, Vol. 26, No. 2, Juni 2013).

Siregar, Sofian. 2014. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali.

Sogirto. 2003. *Teknik Sampling*. Jakarta: Gramedia.

Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Suliyanto. 2009. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.

Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Cetakan Ketiga*. Jakarta: Rineka Cipta.

Syaifullah, *Pengenalan Metode AHP (Analytical Hierarchy Process)*, (Copyright: Februari 2010), <http://Syaifullah08.Wordpress.com> diakses pada 18 Februari 2018.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction Edisi Ke-4*. Yogyakarta: Andi.

\_\_\_\_\_, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Wahyuni, Sri. 2013. *Analisis Persepsi Kualitas Produk, Citra Merk, dan Dukungan Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Konsumen dalam Membeli Skuter Matik Merek Honda di Kota Semarang*. Jurnal Pengembangan Humaniora, Vol. 13, No. 2, Agustus.

Wirata, I Made. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: Andi.

Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

<http://www.ilmu-ekonomi-id.com/2017/04/layanan-purna-jual-pengertian-unsur-unsur-dan-contoh-layanan-purna-jual.html> diakses pada tanggal 26 Maret 2018.

<http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-analisis-apa-itu-analisis.html> diakses pada tanggal 26 April 2018.

<https://id.wikipedia.org/wiki/Kualitas> diakses pada tanggal 26 April 2018.

<http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelayanan.html>  
diakses pada tanggal 26 April 2018.

[www.aisi.or.id](http://www.aisi.or.id) diakses pada tanggal 28 Maret 2018.

[www.astra-honda.com](http://www.astra-honda.com) diakses pada tanggal 28 Maret 2018.

[www.kemendag.go.id](http://www.kemendag.go.id) diakses pada tanggal 28 Maret 2018.



**UIN IMAM BONJOL  
PADANG**