

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari, Agus. 2002. Manajemen Produksi dan Operasi. Edisi 4. Buku Satu. Yogyakarta: BPFE
- Gaspar, Vincent. 2004. Total Quality Management. Jakarta : Gramedia
- Handoko, T. Hani. 2003. Manajemen. Edisi ke-2. Yogyakarta : BPFE
- Handoko. T. Hani. 2012. Manajemen Personalia dan SDM. Yogyakarta : BPFE
- Heizer, Jay and Barry Render. 2010. Manajemen Operasional. Edisi ke-7. Jakarta : Salemba Empat
- Hindle, Tim and Thomas, Michael. 2008. Seri Intisari Pemasaran. Jakarta : Gramedia
- Kotler dan Armstrong. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 12, Jilid I. Jakarta : Erlangga
- Nazir, Moh. 2003. Metodologi Penelitian. Cetakan ke-5. Jakarta : Galia Indonesia
- Supranto, J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta : P.T. Renika Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi ke-3. Yogyakarta : ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2011. Manajemen dan Strategi Merek. Edisi Pertama. Yogyakarta : ANDI

## JURNAL DAN TESIS

- Raunaq, dkk. "Analisis Risiko Operasional pada Departemen Logistic dengan metode FMEA".
- Sukeshi. "Kajian Layanan Purna Jual". 2007
- Widyawati. "Analisis Risiko Operasional dan Good Corporate Governance (GCG) Pada PT SIF Makmur" 2017.

SUMBER LAIN :

Krisna, N.L, Teori - Teori Pemasaran : Loyalitas Pelanggan. From : <http://marketingteori.blogspot.com/2007/04/loyalitas-pelanggan.html> (24 April 2007)

Shaharudin, Muzani, Jamel dan Wan (2009). Analisis Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Terhadap Word Of Mouth. From : <http://thesis.binus.ac.id/Asli/Bab2/2011-2-00597-mn2002.pdf> (2011)

Yudhianto. Layanan Purna Jual Buruk Bumerang Bagi Vendor. From : <http://inet.detik.com/read/2013/09/07/112459/2352085/319/layanan-purna-jualburuk-bumerang-bagi-vendor> (7 September. 2013)

Yansah, Nedi, Hubungan Citra Merek (Brand Image) dan Keputusan Pembelian (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia Palembang) From : <http://thewinnerlife.blogspot.com/2008/04/hubungan-citra-merek-brand-imagedan.html> (20 April. 2008)