

## DAFTAR PUSTAKA

Fredy, Risdam. 2004. **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Produk Motor Suzuki Pada PT. Sinar Galesong**. Skripsi Ekonomi-S1, Fakultas Ekonomi, Universitas Hasanuddin, Makassar.

Gaspersz, Vincent 2002, **Pedoman Implementasi Program Six Sigma Terintegrasi dengan ISO 9001 : 2000, MBNQ, HACCP**. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Kotler, Philip. 1997, Alih Bahasa : Hendra Teguh, Ronny Antonius Rusli, Penyunting : Agus Hasan Pura Anggawijaya, **Manajemen Pemasaran (Marketing Management 9e)**, Edisi Indonesia Jilid Satu, Prehallindo, Jakarta.

Prasetya, Frendy. 2011. **Analisis Pengaruh Diferensiasi, Promosi, dan Positioning terhadap Keputusan Pembelian** (Studi Kasus pada Pelanggan Sepeda Motor Merek Honda di Semarang). Skripsi, Ekonomi-S1, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.

Riniwati, H., 2013, **Integrasi Metode Servqual, Lean Dan Six Sigma Implementasi : PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, Apj Surabaya Selatan – UPJ Ngagel**. Jurusan Teknik Industri Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya.

Rangkuti, Freddy. 2004, **Riset Pemasaran**, Cetakan kelima, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Tjiptono, F. 1996. **Manajemen Jasa**. Andi Yogyakarta, Yogyakarta.

Suprantonno, M. A. 2000. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.