

DAFTAR PUSTAKA

A.Usmara. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Asmara Books. Yogyakarta. 2003.

A.B. Susanto. *Management For Everyone 3 Bizmark*, Erlangga, Jakarta, 2001.

Buchori Alma, *Pengantar Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2010.

Arif Yusuf Hamali, *Pemahaman Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, Prenadamedia Group, Jakarta, 2016.

Christhoper Lovelock, Jochen Wirts, Jacky Mussry, *Pemasaran Jasa ; Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*, Erlangga, Jakarta, 2010.

Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, CAPS (Center for Academic Publising Service), Yogyakarta, 2014.

Emil H. Tambunan, *Kunci Sukses*, Indonesia Publishing House, Bandung, 2008.

Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Andi Offset, Yogyakarta, 2008.

Istijanto, *63 Kasus Pemasaran Terkini Indonesia Membedah Strategi dan Taktik Pemasaran Baru*. PT. Alex Media Komputindo. Jakarta. 2007

J. Paul Peter dan Jerry C. Olson. *Consumer Behavior Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta, 2000.

_____, *Perilaku & Strategi Pemasaran*. Salemba Empat, Jakarta, 2014.

Marzuki, *Metodologi Riset*, Ekonisia, Yogyakarta, 2005.

Moh Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, Sinar Grafika Offset, Jakarta, 2006.

Mukhamad Saekan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Nora Media Enterprise, Kudus, 2010.

M. Mursid, *Manajemen Pemasaran*, PT.Bumi Aksara, Jakarta, 2003.

Nasution, *Metode Research: Penelitian Ilmiah*, PT.Bumi Aksara, Jakarta, 2003.

_____, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, PT.Tarsito, Bandung, 2003.

Nur Indriantoro, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta, 2002.

Philip Kotler dan A.B Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta, 2001.

Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Salemba Empat, Jakarta, 2013.

Richard L. Daf., *Manajemen*. Salemba Empat, Jakarta, 2006.

Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2004.

Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2002.

_____. *Manajemen Pemasaran*. Rajagrafindo Persada. Jakarta. 2010.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Alfabeta, Bandung, 2008.

Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*, UII Press, Yogyakarta, 2005

Tim Service Quality Centre PT. Astra Honda Motor. *CS Training Flip Honda Jateng*. 2013.

Triwibowi Soedjas, *Layanan Wow Untuk Pelanggan*, Media Pressindo, Yogyakarta, 2014

Yazid, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Ekonisia, Yogyakarta, 2003.

Zulkarnain. *Ilmu Menjual Pendekatan Teoritis Dan Kecakapan Menjual*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2012.

Denny Lukas Hendrian. Pengaruh *Customization, Contact Interactivity, Cultivation, Community, Choice, Convenience, Character* Terhadap *E-Loyalty Customer* Di Situs Kaskus.

I Made Sura Ambara Jaya, Luh Mei Wahyuni, Ari Rismayanti, Penerapan Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Golf Pada Nirwana Bali Golf Club, *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan* Vol.12. No.3 Nopember 2016.

Jatu Sandyakalaning, Salvia Fatma Aulia, Vanadhia Amanita, Implementasi *Mass Customization* dalam Minimasi *Lead Time* dengan Pendekatan Algoritma CDS, Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia, *Seminar Nasional IENACO – 2016*, Yogyakarta.

Yuli Dwi Astanti, Maria Anityasari, Naning Aranti Wessiani, *Pengembangan Model Proses Bisnis Mass Customization Berbasis Siklus Hidup Produk*, Program Studi Teknik Industri Bidang Keahlian Manajemen Kualitas Manufaktur Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, Surabaya.

Yustina S. Tjahjaningsih, Moses L. Singgih, Bustanul A. Noer, *Pengembangan Model Pengendalian Kualitas pada Sistem Mass Customization dengan Mengintegrasikan Quality Function Deployment dan Defect Tracking Matrix*, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya.

Hasil Wawancara dengan Bapak Rajamuddin B selaku *administration* dan staf HRD PO.Haryanto pada tanggal 1 Agustus 2017 pukul 09.40 WIB.

Hasil Wawancara dengan Bapak Tholhah, S.Pd.I selaku guru di MI NU Al-Azhariyyah Jurang, Gebog, Kudus, pada tanggal 27 Agustus 2017 pukul 19.20 WIB.

Hasil Wawancara dengan Saudara Ayik selaku konsumen PO.Haryanto pada tanggal 2 Agustus 2017, pukul 18.05 WIB

Hasil Wawancara dengan Saudara Indra Fernandi selaku konsumen PO.Haryanto pada tanggal 2 Agustus 2017, pukul 17.45 WIB

Hasil Wawancara dengan Ali Musthofa selaku konsumen PO.Haryanto pada tanggal 7 Agustus 2017, pukul 22.15 WIB

Hasil Wawancara dengan Saudara M. Tegar Rifan Tono selaku konsumen PO.Haryanto pada tanggal 8 Agustus 2017, pukul 18.50 WIB

Hasil Wawancara Abdul Kholiq selaku konsumen PO.Haryanto pada tanggal 8 Agustus 2017, pukul 20.45 WIB

Hasil Wawancara dengan Saudara Mitakhuddin Asshidiqi selaku konsumen PO.Haryanto pada tanggal 8 Agustus 2017, pukul 21.59 WIB

Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Syafi'i selaku konsumen PO.Haryanto pada tanggal 9 Agustus 2017, pukul 18.22 WIB

Hasil Wawancara dengan Bapak Sukarno selaku konsumen PO.Haryanto pada tanggal 9 Agustus 2017, pukul 18.28 WIB

Hasil Wawancara dengan Bapak Riyan Kristia Raharja selaku konsumen PO.Haryanto pada tanggal 9 Agustus 2017, pukul 18.37 WIB

Hasil Wawancara dengan Saudara Nay selaku konsumen PO.Haryanto pada tanggal 9 Agustus 2017, pukul 18.33 WIB

Hasil Wawancara dengan Bapak Jatmiko selaku konsumen PO.Haryanto pada tanggal 11 Agustus 2017, pukul 17.40 WIB

Hasil Wawancara dengan Bapak Andi Kuswoyo selaku konsumen PO.Haryanto pada tanggal 11 Agustus 2017, pukul 17.42 WIB

Hasil Wawancara dengan Ibu Sriaah selaku konsumen PO.Haryanto pada tanggal 11 Agustus 2017, pukul 18.01 WIB

Hasil Wawancara dengan Bapak Musro Widodo selaku *Driver* bus malam PO.Haryanto pada tanggal 14 Agustus 2017, pukul 18.03 WIB

Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Sunarto selaku *Driver* bus malam PO.Haryanto pada tanggal 14 Agustus 2017, pukul 17.50 WIB

Hasil Wawancara dengan Bapak Hartoyo selaku *Driver* bus malam PO.Haryanto pada tanggal 14 Agustus 2017, pukul 17.55 WIB

