

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulah, T & Tantri, F. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Amir, M. T. 2005. Edisi Pertama. *Dinamika Pemasaran Jelajahi Dan Rasakan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, S. 2002. *Manajemen Pemasaran (dalam konsep strategi)*. Jakarta: Rajawali Grafindo.
- Azwar, S. 2005. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Baum, F A.V. 2001. *Kendali Mutu Terpadu*. (Alih Bahasa: Hidayana Kandah Jaya) Edisi Ketiga, Jakarta: Erlangga.
- Christian, A & Dharmayanti, D. 2013. *Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty The Light cup di Surabaya Town Square*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 2, (2013) 1-13
- Garvin, D.A. 1994. *Competing on the Eight Dimension of Quality*. Harvard
- Gerson, R. F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Cetakan kedua. Jakarta: PPM
- Heriyanto, T. 2014. <http://inet.detik.com/indonesia-masuk-5-besar-negara-pengguna-smartphone/>.
- Irawan. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Alex Media Computindo
- Ihsan, H. 2013. *Metode Skala Psikologi*. Tidak dipublikasikan. Bandung
- Ismawulandari, I. P 2010. *Skripsi Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga, Dan Tempat Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Kasus Rumah Makan Soto Angkringan Mas Boed) di Semarang*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang
- Jose, A. 2015 [techno.okezone.com/read/2015/09/19/57/1217340/2015-pengguna-smartphone-di-indonesia-capai-55-juta](http://techno.okezone.com/read/2015/09/19/57/1217340/2015-pengguna-smartphone-di-indonesia-capai-55-juta)
- Kasih, M. 2016. [Sosialberita.net/2016/03/03/daftar-harga-terbaru-dari-ponsel-android-samsung-galaxy](http://sosialberita.net/2016/03/03/daftar-harga-terbaru-dari-ponsel-android-samsung-galaxy)
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Yogyakarta: Andi

- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prehallindo
- Kotler, P. & Armstrong, G. 2008. *Principles of Marketing Thirteenth Edition*. New Jarsey: Paerson Prentice Hall
- Kotler, P dan Keller, Kevin L. 2009. *Principles of Marketing*. Thirteen Edition. New Jarsey: Pearson Education, Inc
- Listiyani, D. 2015. [echno.okezone.com/read/2015/05/11/57/1148062/lima-alasan-memilih-iphone-6-dibanding-galaxy-s6](http://echno.okezone.com/read/2015/05/11/57/1148062/lima-alasan-memilih-iphone-6-dibanding-galaxy-s6)
- Marsela, M. 2015. <http://www.cnnindonesia.com/teknologi/20151028150829-185-87939/14-juta-pengguna-android-beralih-ke-iphone/>
- Mown, J C., Michael M, Dwi K.Y. 2002. *Perilaku konsumen. Jilid 2 edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Nasuton, M. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Neuan, W. L. 2003. *Social Research Methods Qualitative Approach*. Baston: Allyn and Bacon
- Nisfiannoor, M. 2009. *Pendekatan Statistika Modern*. Jakarta: Salemba Huamanika.
- Oliver, R L. 1996. *Satisfaction. A behavioral Perspective on the Consumer*. Singapore: Mc Graw Hill.
- Prihadi, D. S. 2012. [inet.detik.com/read//apple-ungkap-alasan-konsumen-pilih-android-bukan-iphone](http://inet.detik.com/read//apple-ungkap-alasan-konsumen-pilih-android-bukan-iphone)
- Riduan & Akdon. 2010. *Rumus Dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Rizkia, C. 2015. [Selular.id/news/2015/01/tingkat-kepuasan-pengguna-samsung-apple/](http://selular.id/news/2015/01/tingkat-kepuasan-pengguna-samsung-apple/)
- Reza, I. J. 2015. [tekno.liputan6.com/read/2431257/top-3-desain-iphone-7-hingga-smartphone-android](http://tekno.liputan6.com/read/2431257/top-3-desain-iphone-7-hingga-smartphone-android)
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta: \_\_\_\_\_ . 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

- Tjiptono, F. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing
- Tjiptono, F & Chandra, G. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- \_\_\_\_\_. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F,dkk. 2009. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Zeithaml, V.A. and M.J. Bitner.1996. *Services Marketing*. The McGraw-Hill Companies, Inc. New York.
- Zeithaml, V A., Bitner, M.J, Glemmler, D. D. 2009. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. Fifth Edition. New York: Mc Graw Hill