

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Sher, Wadood, Fazli & Alzaidiyeen, Naser Jamil (2010). Revitalization of Service Quality to Gain Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Business and Management Vol. 5, No. 6, Hal 113-122.*
- Ambadar, Jacky (2007), *Mengelola Merek*, Yayasan Bina Kuasa Mandiri, Jakarta.
- Arianto, Anandhitya Bagus (2013). Pengaruh Atribut Produk, Harga, Kebutuhan Mencari Variasi dan Ketidakpuasan Konsumen terhadap Keputusan Perpindahan Merek dari Samsung Galaxy Series di Kota Malang. *Jurnal Aplikasi Manajemen Vol 11, No 2, Hal 294-305.*
- Asep, M, Isyanto, Puji & Irma, Eli (2012). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Rental DVD Pada Perusahaan Jasa Rental DVD Club Cabang Tuparev Karawang. *Jurnal Manajemen Vol.09 No.4, Hal 863-875.*
- Atmaja, Ni Putu Cempaka Dharmadewi. (2011). *Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Garuda Indonesia Di Denpasar.* Tesis Program Pascasarjana Universitas Udayana. Denpasar.
- Dewi, Nila Kasuma, Andri, Gus & Yonaldi, Sepris. (2012). Pengaruh Iklan, Citra Merek, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Vaseline Hand and Body Lotion di Kota Padang, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol 3, Hal 11-29.*
- Dharmesta, Basu (1999), Loyalitas Pelanggan Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia Vol 14, No.3.73-88.*
- Fadli, Uus Md, Sulaeman, Eman & Padilah, Heny Noor (2013). Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Farina Beauty Clinic Jalan Kertabumi No 23 Karawang, *Jurnal Manajemen Vol. 10 No.3 Hal 1236-1253.*
- Ferrinadewi, Erna (2008), *Merek dan Psikologi Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. (2011), *Analisis multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Harminingtyas, Rudika (2014). Analisis Pengaruh Variabel Overall Customer Satisfaction Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Air Minum Dalam Kemasan Merek Aqua di Kota Semarang, *Jurnal STIE Semarang Vol 6 No 2, Hal 25-49.*
- Hurriyati, Ratih (2005), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

- Irawati, Nisrul & Primadha, Rina (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Image Pada Unit Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam RSUD dr. Pringa di Medan, *Jurnal Manajemen Bisnis Vol 1, Hal 78-88*.
- JerukNipis. 2014. *Ponsel China dan India Bisa Menggeser Penjualan Smartphone Samsung*, (<http://www.jeruknipis.com/read/2014/08/12/ponsel-china-dan-india-bisa-menggeser-penjualan-smartphone-samsung>, Diakses Tanggal 12 Oktober 2014).
- Jpnn. 2015. Segmen Smartphone Kelas Menengah Dilahap, Samsung Tergeser, (<http://www.jpnn.com/read/2015/09/13/326297/Segmen-Smartphone-Kelas-Menengah-Dilahap,-Samsung-Tergeser->, Diakses Tanggal 13 September 2015).
- Kawilarang, Renne R.A. (2014). *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*, (<http://sorot.news.viva.co.id/news/read/527425-universitas-muhammadiyah-yogyakarta>, Diakses Tanggal 12 Oktober 2014).
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane (2009), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 13, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kertajaya, Hermawan (2006), *On Marketing*, Penerbit Gramedia, Jakarta.
- Laksana, Fajar (2008), *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Leone, Robert P, Rao, Vithala R, Keller, Kevin Lane, Luo, Anita Man & McAlister, Leigh (2006). Linking Brand Equity to Customer Equity, *Journal of Service Research Vol. 9 No. 2, Page 125-138*.
- Prihadi, Susetyo Dwi (2013). *Tiap 8 Bulan Orang Indonesia Ganti Smartphone*, (<http://inet.detik.com/read/2013/01/16/210830/2144324/1169/tiap-8-bulan-orang-indonesia-ganti-smartphone>, Diakses Tanggal 12 Oktober 2014).
- Rachmawati, Rina (2010). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Makanan), *Jurnal TEKNUBUGA Volume 2 No. 2 – April 2010, Teknologi Jasa dan Produksi FT UNNES*.
- Rushandie, Roby (2014). *Branchless Banking Lebih dari Sekedar Jargon Marketing*, (<http://m.kompasiana.com/post/read/683535/3/branchless-banking-lebih-dari-sekedar-jargon-marketing.html>, Diakses Tanggal 12 Oktober 2014).
- Sekaran, Uma (2006). *Research Methods for Business*, Buku 2, Edisi 4, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Setiawan, Romi & Afiff, Zakaria (2007). Analisis Pengaruh Kegiatan Pemasaran Terhadap Ekuitas Merek Pada Consumer Convenience Goods, *Jurnal Usahawan, Hal 3-17*.
- Setiyawati, Anari. (2009). *Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Toko Bangunan Bangun Rejeki Semarang)*. Tesis Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.

- Siddiqi, Kazi Omar (2011). Interrelations between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh, *International Journal of Business and Management Vol. 6, No. 3, Hal 112-36*.
- Sugihartono, Joko. (2009). *Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt. Pupuk Kalimantan Timur, Sales Representative Kabupaten Grobogan)*. Tesis Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Sugiono (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy (2008), *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Yana, Donny. (2009). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Pada PT.Masterwood Indonesia*. Tesis Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul. Jakarta.
- Yonaldi, Sepris (2011). Analisis Loyalitas Merek Kartu XL di Kota Padang, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol 2, Hal 41-57*.
- Yunita, Irma. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pemasang Iklan di PT. Radar Banten dan Pesaingnya*. Tesis Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul. Jakarta.