



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku Teks

Fitzsimmons, James A., Mona J. Fitzsimmons, Sanjeev K. Bordoloi (2014), *Service Management*, 8<sup>th</sup> Edition, New York: McGraw Hill.

Ghozali, Imam (2016), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, Edisi 8, Semarang: Universitas Diponegoro.

Hasan Ali (2013), *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*, Edisi 2, Yogyakarta: CAPS(Center For Academic Publishing Service).

Keeagan, Warren J., Mark C. Green (2015), *Global Marketing*, 8<sup>th</sup> Edition, England: Pearson.

Kotler Philip., Gary Amstrong (2015), *Marketing An Introduction*, 12<sup>th</sup> Edition, England: Pearson.

Kotler Philip., Gary Amstrong (2016), *Principles of Marketing*, 16<sup>th</sup> Edition, England: Pearson.

Kotler Philip., Kevin L. Keller (2016), *Marketing Management*, 15<sup>th</sup> Edition, England: Pearson.

Sugiyono (2015), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.

Zeithaml, Valarie A., Mary J. Binter, & Dwayne D. Gremler (2013), *Services Marketing*, 6<sup>th</sup> Edition, New York: McGraw Hill.

### Website

Tekno Kompas, Data Penjualan *Smartphone*, di akses November 2017

<http://tekno.kompas.com/>

Sejarah dan Perkembangan *Smartphone* dari Masa ke Masa, di akses November 2017

<https://mazipanneh.wordpress.com/2012/01/05/sejarah-dan-perkembangan-handphone-dari-masa-ke-masa/>

Wikipedia 2017, Samsung, di akses November 2017

<https://id.wikipedia.org/>

Samsung 2017, *Smartphone* Samsung, di akses November 2017

<http://www.samsung.com/id/smartphones/>

Research 2017, Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Samsung, di akses November 2017

<https://www.researchgate.net/>

Samsung 2017, *Tablet* Samsung, di akses November 2017

<http://www.samsung.com/id/tablets/all-tablets/>

Industri Bisnis 2017, Penjualan Samsung Meningkat, di akses November 2017

<http://industri.bisnis.com/>

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.



Lawang Teknologi 2015, Lokasi Samaung *Center*, di akses November 2017

<http://lawatek.com/2015/06/09/daftar-alamat-service-center-resmi-samsung-di-indonesia/>

Detik 2014, Kepuasan Pelanggan Samsung, di akses November 2017

<https://inet.detik.com/>

Erafone 2017, Kendala *Smartphone* Samsung, di akses November 2017

<https://erafone.com/samsung-galaxy-j7-pro/>

Kaskus 2017, Pengguna Samsung kecewa dengan pelayanan Samsung Service Center, di akses November 2017

<https://www.kaskus.co.id/>

Google 2017, Logo Samsung, di akses Desember 2017

<https://www.kaskus.co.id/thread/5a249d7a9e74042a178b456d/kecewa-dengan-pelayanan-samsung-service-center/>

Samsung 2017, Tentang Perusahaan Samsung, di akses Desember 2017

<http://www.samsung.com/id/aboutsamsung/home/>

### Jurnal

Ardi, Aditya izar 2014, Pengaruh Kualitas Produk Smartphone Samsung berbasis Android Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Produk Samsung Galaxy S4 (studi di Bandung Tahun 2014). Bandung.

Khakim, L., Fahtoni, A., dan Maria M. Minarsih, 2016, Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. Semarang, *Vol.2 No.2*.

Kurniawati, D., Suharyono, dan Andirani K., 2014, Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). Malang, *Vol 14 No.2*.

Pusparani, Putu Y., dan Ni M. Rastini, 2014 Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Kamera Canon Digital Single Lens Reflex (DSLR) di Kota Denpasar. Denpasar, *Vol 3 No. 5*.

Saleem, Hamad, dan Naintara S. Raja, 2014, The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Brand Image: Evidence from Hotel Industry of Pakistan. Pakistan, *Vol 16*.

Wangkar, Anneke 2013, Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT.WILLIAM MAKMUR PERKASA MANADO). Manado, *Vol 1 No. 3*.

Yulianty, Tetty, 2014, Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Dan Brand Equity Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BANK MANDIRI SYARIAH Cabang KCP MEDAN AKSARA. Medan, *Vol 14 No. 2*.

### Buku Terjemahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Cooper, Donald R., Pamela S Schindler (2014), *Bussines Research Methods*, Edisi 12, New York: McGraw Hill. Terjemahan oleh Rahma Wijayanti dan Gina Gania, Jakarta, Penerbit Salemba 4



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

