# **DAFTAR PUSTAKA**

Ammerinda, Tirra (2017), *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Klinik Kecantikan Nadindra di Bandar Lampung*, Universitas Lampung, diakses 17 November 2018, <http://digilib.unila.ac.id/25839/2/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>.

Asal Usul Tentang Penemu Samsung, diakses 18 November 2018, <https://prelo.co.id/blog/asal-usul-tentang-penemu-samsung/>.

Cooper, D. R. dan Pamela S. Schindler (2014), *Business Research Methods*, Edisi 12, International Edition, New Yorks : McGraw-Hill Education.

Erajaya Tambah Empat Outlet Samsung Experience Store, diakses 11 November 2018, <https://industri.kontan.co.id/news/erajaya-tambah-empat-outlet-samsung-experience-store>.

Ghozali, Imam (2016), *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS*, Edisi Ke-8, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasan, Ali (2010), *Marketing*, Edisi Ke-1, Yogyakarta : Penerbit MedPress.

Kotler, Philiph dan Garry Armstrong (2015), *Principle of Marketing*, Edisi 16, Global Edition, USA: Pearson Education.

Kotler, Philiph dan Kevin, L.Keller (2016), *Marketing Management*, Edisi 15E, USA: Pearson Education.

Noviyanti, Iis (2018), “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Usaha Mandiri Jakarta Selatan”, Jurnal Ilmiah Manajemen Forkama, Vol. 1, No. 2, p. 21-32, diakses 19 November 2018, <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JIMF/article/download/1010/822>.

PT Samsung Electronic Indonesia (SEIN), diakses 18 November 2018, <https://ecc.ft.ugm.ac.id/employer/site/view/336/profil-pt-samsung-electronics-indonesia-sein>.

Putro, Shandy Widjoyo, et. al (2014), “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*”, Vol. 2, No, 1, p.1-9, diakses 16 November 2018, <https://media.neliti.com/media/publications/140294-ID-pengaruh-kualitas-layanan-dan-kualitas-p.pdf>.

Samsung Experience Store New Concept Pertama Hadir di Gandaria City, diakses 19 November 2018, <http://www.inponsel.co.id/berita/d/315637/samsung-experience-store-new-concept-pertama-hadir-di-gandaria-city>.

Samsung, diakses 12 Oktober 2018, <https://id.wikipedia.org/wiki/Samsung>.

Sangadji, Etta M., dan Sopiah M. (2013), *Perilaku Konsumen*, Edisi Ke-1, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Santoso, Singgih (2017), *Statistik Multivariate dengan SPSS*, Edisi Ke-1, Jakarta : Penerbit Elex Media Komputindo.

Schiffman, Leon G., dan Joseph L. Wisenblit (2015), *Consumer Behavior*, Global Edition, Edisi 11, USA: Pearson Education.

Sejarah Perkembangan Handphone Pintar Samsung, diakses 12 Oktober 2018, <https://www.beritateknologi.com/sejarah-perkembangan-handphone-pintar-samsung/>.

Sekaran, Uma dan Roger Bougie (2017), *Metode Penelitian untuk Bisnis*, Edisi Ke-6, Buku I, Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Sekaran, Uma dan Roger Bougie (2017), *Metode Penelitian untuk Bisnis*, Edisi Ke-6, Buku II, Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Suryatama, Vivian Julia (2017), *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Mc Donald’s Slamet Riyadi Surakarta)*, Universitas Muhammadiyah Surakarta, diakses 23 November 2018, <http://eprints.ums.ac.id/57404/1/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>.

Sutanto, J. E., Charlu Hongdiyanto, dan Hari Minantyo, (2014), “*The Influence Service Quality Product Quality to Customer Satisfaction ( A Case Study at Modern Riteil in East Java*”, p.89-100, diakses 29 November 2018, <https://dspace.uc.ac.id/bitstream/handle/123456789/535/Full%20Paper%20J.E.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2016), *Service, Quality, dan Satisfaction*, Edisi Ke-4, Yogyakarta : Penerbit Andi.

Visi dan Misi PT Samsung Terbaru, diakses 18 November 2018, <https://visimisi95.blogspot.com/2018/03/visi-dan-misi-pt-samsung-terbaru.html>.

Zeithaml, Valerie A., Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler (2018), *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*, Edisi 7, New Yorks : McGraw-Hill Education.