

DAFTAR PUSTAKA

- A., Sumanto M.. (2014). *Statistika Terapan*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.
- Azis, Lukman. (2015) Survey : apple dan Samsung memiliki loyalitas & kepuasan pengguna tertinggi. Teknoup. www.teknoup.com/mobile/news/34183/survey-samsung-apple-memiliki-loyalitas-kepuasan-pengguna-tertinggi [diakses pada 6 januari 2016]
- Chan, Syafruddin. (2003). *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk lutut*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy, Tjiptono and Gregorius, Chandra. (2007). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Fandy, Tjiptono. Gregorius, Chandra. Dadi, Adriana. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Gaffar, Vanessa. (2007). *CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relations)*. Bandung : Alfabeta.
- Ghaleb, Sima dan Thomalieh Elham. (2015). *The impact of customer loyalty programs on customer retention*. International journal of business and social science. Vol.6 No.8(1)
- Ghozali, Imam. (2013) . *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

- Handayani, Nur. (2014). *Hubungan Brand Image Dengan Keputusan Pembelian Smartphone Samsung Galaxy Series*. Jurnal Ilmu Komunikasi Vol.8 No.2
- Haryadi Sarjono, Winda Julianita. (2011). *SPSS vs LISREL sebuah pengantar Aplikasi untuk Riset*. Jakarta : Salemba Empat.
- Huang, Xinman dan wonglorsaichon. (2014). *The effect of customer loyalty program and service quality on customer loyalty : hypermarket in Bangkok*. International journal of business and social science
- Indrawan, Rully dan Poppy Yuniawati. (2014). *Metodologi Penelitian* (Cetakan kesatu). Bandung: PT Refika Aditama
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung : PT Refika Aditama
- Jose, Maria dan Yan, Wei. (2010). *How does Loyalty Program Affect Customer Satisfaction? The case of Airlines and Hotels in Emerging Markets*. International journal of business and social science.
- Kartajaya, Hermawan. (2007). *Hermawan Kartajaya Workshop Series, Boosting Loyalty Marketing Performance: Menggunakan Teknik Penjualan Customer Relationship Management dan Servis untuk Mendongkrak Laba*. Bandung : PT Mizan Pustaka
- Kotler, Philip & Gary Armstrong.(2010). *"Principles of Marketing" 8th Edition*, New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler, Philip and Kevin L. Keller. (2012). *Marketing Management, 14th edition*. New Jersey : Prentice Hall.
- Lovelock, Christopher, and Jochen Wirtz. (2011). *Marketing de servicios*. Pearson Educación de México SA de CV.

- Maulana, Ahmad P. (2014). *Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Warung Makan Nike Ardilla Makassar*. Jurnal Pemasaran Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Millward, Steven. (2014). Pengguna Smartphone di Indonesia. Idtechinasia. <https://id.techinasia.com/jumlah-pengguna-smartphone-di-indonesia-2018> [diakses pada tanggal 5 januari 2016]
- Nidjo Sandjojo.(2011). *Metode Analisis Jalur (Path Analysis) dan Aplikasinya*, Cetakan Pertama. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Pranata, Anugrah. (2013, 7 Oktober). Biografi Samsung. Merdeka. <http://profil.merdeka.com/mancanegara/s/samsung/> [diakses pada tanggal 3 januari 2016]
- Priyatno, Duwi. (2014). *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Samsung. (2015). Tentang Samsung. <http://www.samsung.com/id/aboutsamsung/> [diakses pada tanggal 3 januari 2016]
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sari, Hesti Kartika. (2009). *Efektivitas Loyalty Program dalam Customer Relationship Management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kegiatan Divisi Retensi dalam Pelaksanaan Loyalty Program “Im3@School Community” pada PT Indosat Tbk. Kantor Cabang Malang.)* Jurnal Ilmu Komunikasi Vol.6 No.2 Universitas Brawijaya
- Sedarmayanti dan Syafrudin Hidayat. (2011). *Metodologi Penelitian (Cetakan kedua)*. Bandung : CV. Mandar Maju
- Sekaran, Uma. (2006). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

- Sekaran, Uma. (2011). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Siregar, Syofian. (2013). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Suhartanto, Dwi. (2014). *Metode Riset Pemasaran*. Bandung : Alfabeta
- Sumanto.(2014). *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Sunyoto, Danang. (2011). *Metodologi Penelitian Ekonomi* (Cetakan Pertama). Jakarta: PT BUKU SERU
- Syarifudin, Dian. (2013, 15 November). Samsung Galaxy Gift Indonesia dan Samsung E-Pass Bentuk Apresiasi Ganda Samsung Electronics Indonesia. Jagat Review. <http://www.jagatreview.com/2013/11/pr-samsung-galaxy-gift-indonesia-dan-samsung-e-pass-bentuk-apresiasi-ganda-samsung-electronics-indonesia/> [diakses pada tanggal 5 januari 2016]
- Tarigan, Insaf. (2013, 14 November). Galaxy Gift dan E-Pass Membuat Perangkat Samsung Bisa Dipakai untuk Belanja Gratis. Chip. http://www.chip.co.id/news/gadget-android/8913/galaxy_gift_dan_e-pass_membuat_perangkat_samsung_bisa_dipakai_untuk_belanja_gratis [diakses pada tanggal 5 januari 2016]

Winer, Russell S. (2004). *Marketing Management (2nd ed.)* New Jersey : Prentice Hall.

Yi, Youjae dan Jeon Hoseong. (2010). *Effect of Loyalty Programs on Value Perception, Program Loyalty, and Brand Loyalty*. International journal of the academy of marketing science. Vol.31 No.3

Zikmund, William G. dan Barry J. Babin. (2013). *Essentials of Marketing Research (5th ed.)*. South-Western Cengage Learning.