

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku**

- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip and Gery Armstrong.(2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran (Edisi 12,Jilid II)*.Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane.(2009).*Manajemen Pemasaran (Edisi 12,Jilid I)*.Jakarta: Erlangga.
- Rangkuli, Freddy.(2009).*Measuring Customer Satisfaction*.Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.
- Saefullah, Asep dan Sudaryono. (2012). *Statistik Deskriptif-Langkah Mudah Analisis Data*. Yogyakarta, C.V Andi Offset.
- Sekaran, Uma.(2007).*Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Edisi 4, Jilid II)*.Jakarta:Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono.(2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2011. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. CAPS. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Marketing : Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.

### **Penelitian Terdahulu**

- Musanto, Trisno. (2011) *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*. Jurnal.
- Septiani Dwi Mayasari, Suwarni. (2009) *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen*. Jurnal.
- Yuswo Rini,Langgeng. (2010) *Studi tentang Loyalitas merek Produk Pelembab POND'S*. Skripsi.
- Fibrianto, Lucky. (2011) *Analisis pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan bus damri kota Semarang*. Skripsi.

### **Website**

- <http://indo.wsj.com> [14 Juli 2014]
- [www.blackberry.com](http://www.blackberry.com) [14 Juli 2014]
- [www.tekno.kompas.com](http://www.tekno.kompas.com) [14 Juli 2014]
- [www.google.com](http://www.google.com) [20 Agustus 2014]