

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, Ranti. *Info dan Teknologi*. 2012. <http://ranti-agusta.blogspot.Com/2012/09/telepon-genggam> (diakses 01 Juni 2015)
- BAPPEDA, *Perkembangan Aplikasi Perpesanan*, 2015. [http://bappeda.tasikmalayakab.go.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=109&Itemid=133](http://bappeda.tasikmalayakab.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=109&Itemid=133) (diakses 01 Juni 2015)
- Casmudi. *Perangkat Komunikasi: Dari Merpati POS Sampai Ponsel Canggih*. 2014. <http://casmudiberbagi.blogspot.com/2014/09/perangkat-komunikasi-dari-merpati-pos> (diakses 12 Februari 2015)
- Febri, Amalia. *Review KakaoTalk in Apple App Store*. 2015. <https://itunes.apple.com/us/app/kakaotalk/id362057947?mt=8> (diakses 18 Juni 2015)
- Ferry. *'CHAT' Merubah Pola Komunikasi dan Pelayanan*. 2015. <http://icca.co.id/chat-merubah-pola-komunikasi-dan-pelayanan/> (diakses 01 Juni 2015)
- Grace, Christie. *Review LINE in Google Play Store*. 2015. <https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.naver.line.android&reviewId=Z3A6QU9xcFRPRlk1eFZrVm9pYzFrcG9wcGt5MnRLbU41S01fWEh2ampGamd6VlhHZG1XYTEwQzRQUFR6czZlIbjRkdVNGczVWNjVJUVc1dkNlbVhvcG5Samc> (diakses 18 Juni 2015)
- Haryanto, Resty Avita. *Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonald's Manado*. Manado: Jurnal EMBA, 2013.
- Hult, Pride, Ferrel. *Marketing, 17th Edition*. Canada : Cengage Learning. 2014
- Hussain, Syed Majid, Yaqoob, Fahad dan Khan Syahzad, *Determinants of customer satisfaction in fast food industry*, JMBC, 2012.
- Janssen, Cory. *Mobile Instant Messaging (MIM)*. 2014. <http://www.techopedia.com/definition/410/mobile-instant-messaging-mim> (diakses 20 Juni 2015)
- Kerin, Hartley, et al. *Marketing 8th Edition*, New Jersey: McGraw-Hill Irwin, 2005.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa, Benyamin Molan ;penyunting Bambang Sarwiji. Jilid satu Edisi Sebelas, Jakarta : Penerbit PT. Indeks, 2005.

- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education, Inc., 2014.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. *Marketing Management*. United States: Pearson Education, Inc., 2012.
- Lasander, Christian. *Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional*. Manado: Jurnal EMBA, 2013.
- Lupiyoadi, Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat, 2006.
- Malhotra, Naresh K. *Riset Pemasaran Edisi 4*. Jakarta: PT Indeks, 2009
- . *Research Method for Business (Metodologi Penelitian untuk Bisnis) Jilid 2, Edisi 4*. Jakarta: Salemba 4, 2007.
- Markoni, *Kepuasan Nasabah Perbankan*. Semarang: Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis, 2011.
- Mujiharjo, Bagyo. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggannya. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Vol V, No.02. Semarang : Lembaga Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, 2006.
- Mullins, J. W., dan O. C. Walker. *Marketing management : a strategic decision-making approach*. Boston: McGraw-Hill Irwin, 2010.
- Paragian, Yasser. *Di Indonesia LINE dan KakaoTalk Gencar Mengadakan Event Berhadiah*. 2014. <https://id.techinasia.com/kakaotalk-bagibagi-10-hadiah-tur-ke-singapura-line-tidak-mau-kalah-dengan-membagikan-sticker-gratis/> (diakses 18 Juni 2015)
- William Perreault Jr., Joseph Canon, dan McCarthy, *Essentials of Marketing 14 Edition*, Boston, McGraw-Hill Education, 2014
- Priyatno, Duwi, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, Yogyakarta: MediaKom, 2010
- Rondonuwu, Priscilia D., *Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan March Pada Pt. Wahana Wirawan Manado*. Manado: Jurnal EMBA, 2013.
- Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk. *Consumer Behavior Tenth Edition*. New Jersey: Pearson, 2010

- Sekaran, Uma dan R. Bougie. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. Chichester: Wiley, 2010.
- Sekaran, Uma. *Research Method For Business (Metodologi Penelitian untuk Bisnis) Edisi 4*. Jakarta: Salemba 4, 2006.
- Sihombing, Anastasia, *Antonio Santi Giuseppe Meucci Penemu Telepon*, 2012, <http://biografiele.blogspot.com/2012/03/antonio-santi-giuseppe-meucci-penemu>, (diakses 12 Februari 2015)
- Strauss, Judy dan Raymond Frost, *E-Marketing, seventh Edition*, New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 2014
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- . *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta, 2012
- Supranto. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta. 2007
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa, Edisi kedua*, Malang : Bayu Media Publishing, 2008.
- Widodo, Susilo dan Dhiana, Patricia, *Pengaruh harga dan promosi terhadap kepuasan pengunjung museum jawa tengah ranggawarsita*, Jurnal sosioekotekno, 2013.