

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Grienda, 2011. *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pada Minat Pembelian Ulang*.
- Akmal Andriadi dan Nindria Untarini, 2013. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan dan Citra Merek Telkom Flexi Terhadap Niat Beli Ulang, *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 1 No 2.
- Anderson, David R., Denny J. Sweeny, Thomas A. Williams, Jeffery D. Camm, dan James J. Cochran, 2014. *Statistics For Business and Economics 12<sup>th</sup> Edition*.
- Badiana, Leanny, 2012. Analisis Hubungan Antara Buruknya Kegagalan Jasa, Keadilan Pemulihan Jasa, dan Persepsi Biaya Peralihan Dengan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada Indosat M3.
- Edris, Mohammad, 2009. *Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek*.
- Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, 2012. *Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana Ekonomi*. Jakarta: FE UNJ.
- Febrina, Mika, 2011. *Analisis Pengaruh Kepercayaan Atas Merek Terhadap Ekuitas Merek*.
- Hendarsono, Gersom dan Sugiono Sugiarto, 2013. *Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Cafe Buntos 99 Sidoarjo*, *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 1, No. 2, (2013) 1-8 1.
- Herawati, Vina, 2013. *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pada Minat Pembelian Ulang*.
- Hutomo, Agyl Satrio, 2008. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Makanan Tela Krezz Cabang Bekasi*. Bekasi: *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.14.
- Keller, K. L. (2012). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity Second Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.

- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong, 2012. *Principle Of Marketing, Fourteenth Edition*, New Jersey: Pearson, Prentice Hall.
- Kotler, Phillip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kusumawati, Ika Pratama, 2013. *Analisis Pengaruh Customer Experience Terhadap Minat Beli Ulang*.
- Li, Meng-Hsuan (2011) "*The Influence of Perceived Service Quality on Brand Image, Word of Mouth, and Repurchase Intention: A Case Study of Min-Sheng General Hospital in Taoyuan, Taiwan.*", Int. Journal of Economics and Management.
- Lutiary Eka Ratri. 2007. *Hubungan Antara Citra Merek (Brand Image) Operator Seluler dengan Loyalitas Merek (Brand Loyalty) Pada Mahasiswa Pengguna Telepon Seluler di Fakultas Ekonomi Reguler Universitas Diponegoro Semarang*. Semarang: Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro.
- Maholtra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*, Jakarta: Indeks.
- Martinez, J.E. dan Perez, M. Pina, 2009. *E. Martinez, J.M. Pina, Modeling of brand extensions' influence on brand image, Journal of Business Research*, Vol. 62, Iss. 1, 2009.
- Philip Kotler, *Marketing Management Millenium Edition*. (2012).
- Pujiyono dan Andy Kridasula (2012) "*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Pembelian Ulang dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening (Studi Kasus di Toko Alfamart Jati Raya Semarang)*.", *Dinamika Manajemen* Vol. 1 No. 4.
- Pradana, Sandy Putra, 2013. *Pengaruh Brand Awareness, Brand Association, Product Attribute dan Brand Personality Terhadap Minat Beli Ulang*.
- Priyatno, Dwi, 2010. *Mandiri Belajar SPSS*, Jakarta: Erlangga.
- Rizan, Mohammad, Basrah Saidani, dan Yusiana Sari (2012) "*Pengaruh Brand Image dan Brand Trust terhadap Brand Loyalty Teh Botol Sosro.*", *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* | Vol. 3, No. 1, 2012.
- Sarjono, Bambang, 2013. *Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Produk, Harga, Lokasi Terhadap Minat Beli Ulang*, *Orbith* Vol. 9, No. 3, (2013).
- Tjahyadi, Rully Arlan, 2006. *Brand Trust Dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan, Dan Karakteristik Hubungan Pelanggan Merek*. Bandung : *Jurnal Manajemen* Vol. 6.

Umar, Husein, 2009. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers.

Vigripat, Tawan and Peng Chan (2007)"*An Empirical Investigation of the Relationship Between Service Quality, Brand Image, Trust, Customer Satisfaction, Repurchase Intention and Recommendation to Others*", Int. Journal of Economics and Management.

Viot, C. (2007). *Effect of Inner and Social Dimension of Brand Image on Consumer Attitude Toward Brand Extension*.

<http://tekno.kompas.com/read/2012/09/03/0904417/Pengguna.BlackBerry.di.Indonesia.Terbesar.di.Asia.Pasifik>

<http://android.gopego.com/2011/01/6-alasan-android-lebih-baik-dari-blackberry>

<http://techno.okezone.com/read/2013/07/04/57/831721/bbm-error-mengapa-selalu-kata-maaf-dari-blackberry>

[gazeluhi.blogspot.com/2013/09/4-alasan-untuk-tidak-memakai-bb-lagi.html](http://gazeluhi.blogspot.com/2013/09/4-alasan-untuk-tidak-memakai-bb-lagi.html)

<http://tekno.kompas.com/read/2012/09/03/0904417/Pengguna.BlackBerry.di.Indonesia.Terbesar.di.Asia.Pasifik>

[telsetnews.com/69210/indonesia-negeri-blackberry-dengan-populasi-15-juta-pengguna](http://telsetnews.com/69210/indonesia-negeri-blackberry-dengan-populasi-15-juta-pengguna)