

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Ghozali, Imam. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2014), p. 37
- Kotler, Philip Amstrong, Gary, *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Edisi Kedua Belas) Jilid 1, Erlangga, Jakarta, 2013.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Edisi Ketiga Belas), PT. Indeks, Jakarta, 2013.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. ANDI, Yogyakarta.
- Wahyu Saidi, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: IQRO GRAF, 2014)
- Zeithaml, V. A dan Bitner, M. J. 2013. *Service Marketing- Integrating Customer Focus Across The Firm*. Fifth Edition. Mc Graw-Hill Companies. Inc
- <http://ecc.ft.ugm.ac.id/employer/site/view/336/profil-pt-samsung-electronics-indonesia-sein> (Diakses 2 April 2015 pukul 13.25)
- <http://gadget.bisnis.com/read/20141215/280/382856/samsung-android-tetap-kuasai-pasar-smartphone> (Diakses pada 2 April pukul 14.50)
- http://www.academia.edu/9671381/Sejarah_Perusahaan_PT_SAMSUNG (Diakses pada 2 April pukul 15.15)
- http://fe.unj.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/PEDOMAN-PENULISAN-KARYA-ILMIAH_0.pdf (Diakses pada 22 Februari pukul 12.30)