

## DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul. *Metode Penelitian Kuantitatif*, . Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2011
- Charles W. Lamb, Joseph F. Hair, dan Carl McDaniel, *Essential of Marketing*. Australia : Southwestern, 2003
- Collin G. Armistead dan Clark Graham, *Customer service and Support*. Jakarta: Elex Media Komputindo , 2000
- Cook Sarah, *Customer Care Excellence* . Jakarta: PPM, 2004
- Djaali dan Pudji Mulyono. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta : Grasindo.2008
- \_\_\_\_\_, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta : PT.Gramedia Widiasarana, 2008
- Farzin Forooz, Shahla Rostamidehbaneh, *After Sales Service Necessity and Effectiveness*, Master Thesis, Lulea University of Technoogy 2006
- Finch Llyod, *Menjadi Customer Service Respresentatif yang Sukses* . Jakarta : PPM, 2004
- Rangkuti Freddy, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: Gramedia, 2008
- Hasan Iqbal. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara. 2004
- <http://gadgetan.com/?p=17326> (diakses pada 18 februari 2012)
- <http://pasardana.com/tag/nokia/> (diakses pada 18 februari 2012)
- <http://teknologi.kompasiana.com/gadget/2012/03/31/game-over-selamat-tinggal-blackberry-windows-> (diakses pada 18 februari 2012)
- [http://teknologi.kompasiana.com/gadget/2011/12/14/menimbang-gagasan-gerakan-tolak layanan-blackberry/ phone/](http://teknologi.kompasiana.com/gadget/2011/12/14/menimbang-gagasan-gerakan-tolak-layanan-blackberry/phone/) (diakses pada 18 februari 2012)
- [http://www.bhinneka.com/products/sku00911408/blackberry\\_curve\\_9360\\_apollo\\_-\\_black.aspx](http://www.bhinneka.com/products/sku00911408/blackberry_curve_9360_apollo_-_black.aspx) (diakses pada 18 februari 2012)

<http://www.kaskus.us/showthread.php?t=9013015> (diakses pada 18 februari 2012)

[http://www.seputarforex.com/artikel/forex/lihat.php?id=63883&title=peran\\_konsumen\\_dan\\_produken](http://www.seputarforex.com/artikel/forex/lihat.php?id=63883&title=peran_konsumen_dan_produken) (diakses pada 18 februari 2012)

Irawan Handi , *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* . Jakarta : Elex Media Komputindo, 2002

James G. Barnes, *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta : Andi, 2003

James A. Fitzsimmons dan Mona A. Fitzsimmons. *Service Management* . New York : The McGraw Hill, 2006

Kotler Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga, 2009

\_\_\_\_\_. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks, 2006

\_\_\_\_\_. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis perencanaan, Implementasi, dan pengendalian* .Jakarta: Salemba Empat, 2002

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Managemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Indeks, 2007

Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa* . Jakarta: Salemba Empat, 2008

Mohd Rizaimy Shahrudin, *Factor Affecting Customer Satisfaction in After Sales Service of Malaysian Electronic Bussiness Market*, vol 5- vol 6 2009,

Nurgiyanto Burhan, Gunawan dan Marzuki, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* . Yogyakarta: Gajah Mada University Pers, 2004

Robert W. Lucas. *Customer Service*. New York: McGraw Hill, 2009

Sudjana. *Metoda Statistika*. Bandung : Tarsito. 2000

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, Bandung : Alfabeta, 2009.

\_\_\_\_\_. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta. 2007

Supranto, *Metode Ramalan Kuantitatif Untuk Perencanaan Ekonomi Dan Bisnis*, Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2000

Taufiq M. Amir, *Dinamika Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005

Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2007

Usman Husaini . *Pengantar Statistika*. Jakarta: Bumi Aksara. 2006

Valarie A. Zeithaml, *Service Marketing* . Amerika: McGraw-Hill, 2003

William B. Martin, *Quality Customer Service: Cara Jitu Memikat Hati Pelanggan*. Jakarta : PPM, 2005

Yi Chan Chung, et all, *An Empirical Study of Consumer Relationship Management Implementation In Taiwan's Machine Industry*, *Journal of Business and Public Affairs*, Vol 1 2007