

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo, 2008
- Barnes, James G. *Secret of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi 2003
- Buchari Alma. *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta, 2007
- Cook, Sarah. *Customer Care Excellence*. Jakarta: PPM, 2004
- Crawford, Merle dan Anthony Di Benedetto. *New Product Management*. Singapore: McGraw Hill, 2003
- Mohamad Dimiyanti. *Model Struktural Pengaruh Atribut Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Produk Pond's*. ISSN: 1693-5241, Vol. 10, No. 01, Maret 2012
- . *Model Struktural Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Produk Ponds. Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol 10 no 1 Maret 2012
- Djaali dan Pudji Muljono. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo, 2008
- Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana. *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi, 2003
- . *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2003
- Fandi Tjiptono. *Strategi Bisnis Modern*. Yogyakarta: Andi, 2000
- . *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2008
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. *Principles of Marketing-15th Edition*. New Jersey: Pearson, 2014
- . *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi ke-12*. Jakarta : Erlangga, 2008
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 13*. Jakarta: Erlangga, 2009

- Kumar V dan Denish Shah. *Handbook of Research on Customer Equity in Marketing*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2015
- Lehmann, Donald R. dan Russell S. Winer. *Product Management Fourth Edition*. New York : McGraw Hill, 2005
- Lovelock, Christoper H dan Lauren K. Wriyth. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks, 2005
- Mahmud Mahfudz. *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan, 2005
- Mowen, John C. Michael Minor. *Perilaku Konsumen Edisi 5 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga, 2002
- Burhan Gunawan dan Marzuki. *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada University Pers, 2000
- Peter, J. Paul dan James H. Donnelly, JR. *Marketing Management 7th Edition*. New York: McGraw Hill-Irwin, 2004
- Rajagopal. *Marketing Decision Making and the Management of Pricing*. Hershey: IGI Global, 2013
- Rambat Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2008
- Sudarto. *Analisis Atribut Produk Speedy terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Drive IV Jateng dan DIY*. ISSN: 1411-4321, Vol. 11, No. 1, Februari 2010
- Supranto. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011
- Tim Marknesis. *Customer Satisfaction and Beyond*. Yogyakarta: Marknesis, 2009
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. *Pengantar Statistika*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009
- Usman, Yulita Veranda et.al. *Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Kinerja Mutu Atribut Produk Mainan Edukatif (Studi Kasus: Produk 'Shofia Toys')*. ISSN: 2085-8418, Vol. 5, No. 1, Februari 2010
- Velas, Francois dan Lionel Becherel. *Pemasaran Pariwisata Internasional*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2008

Yanti Maria et. al. *Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Blackberry Curve Di Oke Shop Kupang*. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirusahaan, Volume 3/Nomor 2/November 2013

Sumber Internet:

<http://tekno.liputan6.com/read/2066155/smartphone-murah-kuasai-60-penjualan-smartfren> (pada: Rabu 18 Februari)

<http://tekno.kompas.com/read/2014/01/26/1231257/2013.smartfren.jual.12.juta.unit.andromax> (pada: Rabu 18 Februari)