

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta, 2011
- Collins. Kamus lengkap Ekonomi. Jakarta: Erlangga, 2000
- Collins G. Amrinstead dan Graham Clark. *Customer Service and Suport*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2000
- Rashid Saeed , Rab Nawaz Lodhi, Muhammad Bilal Masjid, Muhammad Iqbal Rana, Dr. Zahid Mahmood, Dr. Moeed Ahmad , “*Impact of After Sales Service on Consumer Buying Behaviour in Sahiwal Pakistan*”. *Management and Administrative Sciences Review*. 2013 Volume 2 Issue 5, pages 555-562 (ISSN 2308-1368)
- Hoster, Bob. Manajemen Ritel. Bandung: Alfabeta, 2008
- <http://www.merdeka.com/teknologi/berapa-jumlah-pengguna-android-saat-ini.html>. Diakses tanggal : 16 September 2014
- <http://blog.uin-malang.ac.id/tifany/2013/10/07/harga-smartphone-sony-xperia-kok-mahal-ya/>. Diakses tanggal : 19 September 2014
- <http://teknologi.kompasiana.com/gadget/2014/06/27/layanan-purna-jual-sony-xperia-yang-ternyata-masih-mengecewakan-669777.html>. Diakses pada : 19 September 2014
- Peter, J. Paul & Jerry C, Olson. *Consumer behavior & marketing strategy ninth edition*, new york: McGraw-Hill, 2010
- Joko Susanto, “Pengaruh Kualitas Produk, Iklan dan Pelayanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Bermotor Yamaha Mio di Surabaya”. *Jurnal Wima*. 2009, Volume 1, No.2, (ISSN 2303-1601)
- Kotler and Keller. Manajemen Pemasaran Edisi 12, Jakarta: PT Indeks, 2007
- Norman A Hart. *Glossary of Marketing Term*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 20012
- Mudrajad Kuncoro. Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi Bagaimana Meneliti & Menulis Tesis, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009
- Philip Kotler & Gerry Armstrong. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jakarta. Erlangga, 2008
- Sumarwan, Ujang. Perilaku Konsumen:Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003

- Setiawan, “*Analysis the influence of marketing mix and after sales service towards purchase decision on Toyota Yaris at PT Agung Automall Duri*”, 2014 Volume 2, No. 1 (ISSN 2355-6854)
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, 2004
- Supranto dan Nandan, Limakrisna. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran : Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011
- Santoso, Teguh. *Marketing Strategic : Meningkatkan pangsa pasar dan daya saing*, Jakarta: Oryza, 2011
- Swasta, Basu. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPFE UGM, 2010
- Suryani, Tatik. *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2011
- Thamrin Abdullah. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajagrafindo, 2012
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi, 2001
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 2000
- Tim MarkPlus. *Service Operation*, Jakarta: Erlangga, 2009
- Tim MarkPlus. *Sales Operation*, Jakarta: Erlangga, 2009
- Yoeti, A. Oka. *Customer Service : Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2001
- Widya Utami. *Manajemen Ritel : Strategi dan Implementasi Modern*, Jakarta: Salemba Empat, 2006