

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anisur Rahman, Gopinath. *Long Term Warranty and After Sales Service*. New York: Springer. 2015.
- Bill Bodds. *Managing Customer Value: Customer Value, Essentials of Product Quality, Customer Service, and Price Decisions*. Lanham: University Press of America, Inc 2003.
- Buchari Alma. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Bandung: Alfabeta 2011.
- Carol Carysforth and Mike Neild. *Applied Business*. Mike Neild: Carol Caryforth 2002.
- Christoph H.Loch and Stylianos Kavadias. *Handbook of New Product Development Manahement*. UK: Elesiver, Ltd 2008.
- Danang Sunyoto. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS 2013.
- Darmanto & Sri Wardaya. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Depublish 2016.
- David Brock. *After Sales Management*. Britain: Kogan Page. 2009.
- Devi Puspitasari. *Pelayanan Purna Jual*. Depok: CV Rizeva Utama 2014.
- Diana. *Motode dan Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan*. Yogyakarta: Deepublish Publisher 2018.
- Etta Mamang, Sopiiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset 2013.
- Freddy Rangkuti. *Strategi Promosi Yang Efektif*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama 2009.
- Harper W. Boyd and Orville C. Walker. *Marketing Management: A Strategic Approach*. Tokyo: Toppan Co.
- Hawkins *et al.* dalam Bernard T. Widjaja. *Lifestyle Marketing*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama 2009.
- J. Paul Peter & Jerry C. Olson. *Consumer Behavior & Marketing Strategy Ninth Edition First Book*. Alih Bahasa Diah Tantri Dwiandani. Salemba Empat 2013.
- Jannie, Dyah Nirmala Arum. *Statika Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*, Semarang: Semarang University Press. 2012
- John C. Mowen dan Michael Mino. *Consumer Behavior Fifth Edition*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc 1998.

- Jonathan T. Scott. *The Concise Handbook of Management a Practitioner's Approach*. New York: Routledge 2011.
- Kuncoro, Mudrajat. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen. 2011.
- Leon G, Schiffman and Leslie Lazar Kanuk. *Consumer Behavior Eighth Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc 2004.
- Lt. Gen. H. Lal. *Total Quality Management*. New Delhi: New Age International (P) Limited 2004.
- Manash Dutta. *Cost Accounting Principles and Practicing*. India: Dorling Kindsley 2009.
- Marlin U. Thomas. *Realibility and Warranties*. Boca Raton: CRC Press 2006.
- Michael J. Etzel, Bruce J. Walker dan William J. Stanton. *Marketing 13th Edition*. New York: McGraw-Hill 2004.
- Maolani, Rukaesih A. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: FPMIPA Universitas Negeri Jakarta. 2010.
- Morissan. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group. 2012.
- Nurgiantoro, Burhan & Gunawan, Marzuki. *Statistika Terapan: Untuk Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press 2017.
- Philip Kotler dan Gary Amstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga 2008.
- Philip Kotler dan Gary Armstrong. *Principles of Marketing 13th Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc 2010.
- Suharno dan Yudi Sutarso. *Marketing in Practice*. Yogyakarta: Graha Ilmu 2010.
- Sugiyomo. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta. 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta. 2009.
- Sutisna. *Perilaku Konsumen dan Konsumen Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Thomas Ficher. *Service Business Development*. New York: Cambridge University Press 2012.
- Thomas S. Kaihatu, Achmad Daengs dan Agoes Tinus Indrianto. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi Offset 2015.
- Vicente Gonzales, Aldof Crespo. *After Service of Engineering Industrial Assets*. New York: Spinger 2014.

William M. Pride dan O.C Ferrel. *Marketing*. South-Western: Cengage Learning 2010.

Jurnal

Dita Amanah, Sevi Martini Lumbanraja, dengan judul **Pengaruh Harga, Citra Merek, dan After Sales Service (Layanan Purna Jual) terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada PT. Intraco Penta, Tbk Cabang Palembang**. (Jurnal Quonomic Vol . II No. 01 - April 2014, ISSN 2339-2037, hal. 25-39).

Eko Teguh Prasetyo, Sri Purwantini, dengan judul **An Influence Analysis Of Product Quality, Brand Image, And Price On The Decision To Buy Toshiba Laptop (A Study on Students of Economics Faculty of Semarang University)**. (Volume 1, No. 2, 2017, P-ISSN: 2580-6084, E-ISSN: 2580-8079, hal. 11-18).

Farhana Afrin, Fatima Khan, Md. Rabiul Islam, dengan judul **Impact of the Influential Factors on Laptop Buying Decision: A Study on the Students of Banglades**. (Volume 5, No. 7, July 2015, ISSN: 2249-7315, hal. 116-124).

Nurmin Arianto, Adzmi Fahmi Albani, dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Smartphone pada Samsung Store Mall Bintaro Exchange**. (Volume 1, No. 3, Mei 2018, ISSN Online: 2599-171X, ISSN Print: 2598-9545, hal. 1-14).

Rahmi Meutia, dengan judul **Pengaruh Brand Extension, Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Pembelian Asus Smartphone di Kota Kuala Simpang**. (Volume 6, No. 1, Mei 2017, ISSN: 2252-844X, hal. 700-709).

Rizaldi, dengan judul **Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung di Samarinda**. (Volume 6, No. 4, 2018, ISSN: 2355-5408, hal. 1442-1454).

Selvany Chhichilia Lotulung, Joyce Lopian, Silcyljeova Moniharapon, dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan WOM (Word Of Mouth) Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Evercoss pada CV.Tristar Jaya Globalindo Manado**. (Volume 3, No. 3, September 2015, ISSN: 2303-11, hal. 817-826).

Suri Amilia dan M. Oloan Asmara Nst dengan judul *Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa*. (Jurnal Manajemen dan Keuangan, Volume 6, No. 1, Mei 2017, ISSN: 2252-844X, hal. 660-669).

Internet

Ccnindonesia.com,
<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20170123095945-185-188173/Samsung-minta-maaf-baterai-jadipenyebab-masalah-note-7> diakses tanggal 9 Februari 2019.

Detik.com,
<https://news.detik.com/suara-pembaca/1344151/sudah-dua-minggu-membenari-hp-di-service-center-samsung-solo-belum-jadi> diakses tanggal 9 Februari 2019.

Kompas.com,
<https://tekno.kompas.com/read/2019/03/01/16160037/2018-pasar-smartphone-indonesia-tumbuh-dua-digit?page=all> diakses tanggal 9 Februari 2019.

Seluler.id,
<https://selular.id/2018/09/idc-top-5-vendor-smartphone-di-indonesia-q2-2018/> diakses pada tanggal 9 Februari 2019.