

DAFTAR PUSTAKA

- 6 Keunggulan yang Cuma Dimiliki Smartphone Buatan Samsung. (2017). Diakses pada tanggal 25 Februari 2020, pukul 12.15 WIB, dari <https://www.idntimes.com/tech/trend/indra/keunggulan-smartphone-samsung>
- Agustina, N., Fauzi DH, A., & Nuralam Perwangsa, I. (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, dan Keperayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan. *64*(1), 92–101.
- Anugrah Yogi Pranata. (2013). Diakses pada tanggal 25 Februari 2020, pukul 13.00 WIB dari <https://m.merdeka.com/samsung/profil/>
- Arfianti, S. R. (2012). Pengaruh Citra dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah. *Management Analysis Journal*, *1*(2), 120–128.
- Arif Gunawan. (2020). Diakses pada tanggal 25 Februari 2020, pukul 12.00 WIB, dari <https://www.idntimes.com/tech/gadget/arifgunawan/keunggulan-hp-samsung-dibandingkan-merek-lain/full>
- Ariyanis, F., Sriwidodo, U., & Wibowo, E. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening*. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, *17*(4), 608–620.
- Bahar, A., & Sjahrudin, H. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang. *3*, 14–34. <https://doi.org/10.31227/osf.io/tc2fe>
- Cintya, D., & Wahyono. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image Dengan Terhadap Loyalitas Sebagai Dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening*. *Management Analysis Journal*, *4*(3), 236–251.
- Community Samsung Members Indonesia*. (2020). Diakses pada tanggal 20 Februari 2020, pukul 11.00 WIB, dari <https://r1.community.samsung.com/t5/Indonesia/ct-p/id>
- Faranisa, D., Sudjiono, & Girahani, E. (2018). Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Sepeda Motor Honda (Studi Kasus Pada Galaxy Motor Kediri). *Jurnal Ekonomi*, *1*(1), 126–138.
- Ghozali, Imam. (2011). Model Persamaan Struktural, Konsep dan Aplikasi dengan program AMOS 16.0. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hair JR, Joseph F., Black, William C., Babin, Barry J., Anderson, R.E (2010). *Multivariate Data Analysis, Seventh Edition. (New Jersey:Pearson)*.
- Halim, P., Swasto, B., Hamid, D., & Firdaus, M. R. (2014). *The Influence of Product Quality , Brand Image , and Quality of Service to Customer Trust and Implication on Customer Loyalty (Survey on Customer Brand Sharp Electronics Product at the South Kalimantan Province)*. *European Journal of Business and Management*, 6(29), 159–166.
- Handayani, S. (2013). Analisa Loyalitas Pelanggan Yang Dipengaruhi Kepercayaan Merek Dan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Pt Spectra Advertaising). *Jurnal Ekonomi – Manajemen – Akuntansi*, 35, 1–17.
- Haneef, Z., Raza Rizvi, S. H., Madni, H. A., Khakwani, A., & Rizwan, M. (2014). *Customer Loyalty of Nokia Mobiles; an Empirical Study Conducted In Pakistan. Journal of Sociological Research*, 5(1), 405–429. <https://doi.org/10.5296/jsr.v5i1.6573>
- IDC indonesia. (2019). Diakses pada tanggal 8 Febuari 2020, pukul 12.45 WIB dari <https://twitter.com/IDCIndo>
- Javed, P. A., Aslam, J., Khan, R., & Bibi, H. (2014). *The relationship of Brand Commitment , Brand Credibility , Perceived Quality , Customer Satisfaction and brand loyalty : an empirical study on Stylo shoes. Journal of Sociological Research*, 5(1), 377–404.
- Kesuma, K. T. (2012). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen (Studi: Pengguna Samsung Android Phone di PT. ERICSSON INDONESIA). Program studi Ilmu Adminitrasi Negar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. *Skripsi*. Universitas Indonesia.
- Khourunissa. (2019). Diakses pada tanggal 8 Febuari 2020, pukul 13.00 WIB, dari <https://selular.id/2019/11/oppo-ambil-alih-takhta-samsung-setelah-65-tahun-berkuasa-di-indonesia/>
- Kurniawati, D., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(2), 1–9. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/583>
- Kustini, N. I. (2011). Experiential Marketing, Emotional Branding, and Brand Trust and Their Effect on Loyalty on Honda Motorcycle Product. *Journal of Economics, Business and Accountancy Ventura*, 14, 19–28.
- Malhotra, N.K. (2010). *Marketing Research*. Edisi 6. Terjemahan Surdan. New Jearsey: Prentice-Hall.

- Mehmood, K. K. (2015). *The Strategic Role of Hedonic Value and Utilitarian Value in Building Brand Loyalty : Mediating Effect of Customer Satisfaction*. *Pakistan Journal of Social Sciences*, 35(2), 1025–1036.
- Nugroho, R. S. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas dan Motivasi terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 02(1), 2599–0748.
- Nuridin. (2018). *Effect of service quality and quality of products to customer loyalty with customer satisfaction as intervening variable in PT . nano coating Indonesia*. *International Journal of Business and Applied Social Science (IJBASS)*, 4(1), 19–31.
- Orzan, G. (2016). *Conceptual Model Regarding the Influence of Social Media Marketing Communication on Brand Trust, Brand Affect and Brand Loalty*. *Economic Computation Economic Cybernetics Studies and Reaserch*, 50(1), 141–157.
- Top brand Award*. (2019). Diakses pada tanggal 14 Maret 2020, pukul 20.25 WIB, dari <https://www.topbrand-award.com/en/2019/05/smartphone-2/>
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS *procedures for estimating indirect effects in simple mediation models*. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, 36, 717-731.
- Putri, N. A., Arifin, Z., & Wilopo. (2016). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan merek, dan *Switching Barrier* terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 32(1), 128–134.
- Putri, Y. A., Wahab, Z., & Shihab, M. S. (2018). *The effect of service quality and brand trust on loyalty and the intervening role of customer satisfaction in transportation service*. *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 8(7), 369–376.
- Rachmawan, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Brand Trust, Brand Image dan Kepuasan Pelanggan terhadap Brand Loyalty Pada Air Mineral AQUA (Studi Kasus Pada Konsumen Air Mineral Aqua di Wilayah Tangerang Selatan). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(1), 11–29.
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2), 210–223.
- Rimiyati, H., & Widodo, C. (2014). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Merek Samsung Galaxy Series (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(2), 223–234.

- Rizan, M., Saidani, B., & Sari, Y. (2012). Pengaruh *Brand Image* Dan *Brand Trust* Terhadap *Brand Loyalty* Teh Botol Sosro. *Jurnal Riset Manajemen Sain Indonesia*, 3(1), 1–7.
- Sadaf, F., Hafeez, S., & Naz, H. (2013). *An Examination of the Switching Behavior of the Customers in Cellular Industry of Pakistan*. *Journal of Public Administration and Governance*, 3(3). <https://doi.org/10.5296/jpag.v3i3.6225>
- Sanusi, (2011). *Metedologi Penelitian Bisnis*. (Jakarta: Salemba Empat).
- Saputra, R., & Dewi, C. K. (2015). *The impact of brand trust on brand loyalty mediated by customer satisfaction: Case of Tokobagus.com (now OLX.co.id)*. *Journal of Administrative and Business Studies*, 1(1), 8–13. <https://doi.org/10.20474/jabs-1.1.2>
- Sari, H. V. P., & Andjarwati, A. L. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Konsumen Biskuit Oreo Di Carrefour Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 6(1), 1–9.
- Sarwono, J. (2011). Mengenal Path Analysis: Sejarah, Pengertian Dan Aplikasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Ukrida*, 11(2), 98454.
- Sekaran, U., & Bougie, R (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Shafique, M. N., Ahmad, N., Adeel, A., & Hameed, M. (2015). *Hypothetical Development among E-Services, Customer Satisfaction and Brand Trust in Pakistan*. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review V*, 4(11), 34–42.
- Suharyadi & Purwanto, S.K. (2016). *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, M. Y. (2019). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pengguna Handphone Oppo dengan Kepuasan sebagai Variabel *Intervening*., 11(2), 1–9. <https://doi.org/10.37700/0033-2909.I26.1.78>
- Tiasanty, L., & Sitio, A. (2019). *Analysis of the Effect of Service Quality, Product Quality and Brand Image on Customer Satisfaction and Its Implications on Consumer Loyalty Pt. Sharp Electronics Indonesia (Case Study At Karawang Sharp Direct Service Station)*. *International Journal of Enigneering Technologies and Management Research*, 6(6), 197–212. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3271380>
- Wicaksono, Y., & Santoso, S. B. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pelanggan di PT. Indo Samudera Perkasa Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 4(4), 1–11.

- Wijaya, I., & Nurcaya, I. (2017). Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Produk Dan Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas Merek Mcdonalds Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(3), 1534–1563.
- Wantara, P., & Tambrin, M. (2019). *The Effect of Price and Product Quality Towards Customer Satisfaction and Customer Loyalty on Madura Batik. International Tourism and Hospitality Journal (ITHJ)*, 2(1), 1–9.
- Waluyo, M. (2016). Mudah Cepat Tepat Penggunaan *Tools* Amos dalam Aplikasi (SEM). Jawa Timur: Badan Penerbit UPN Veteran.
- Wilson, A. (2018). *Marketing Research: Delivering Customer Insight*.
- Xie, Matthew. (2019) Diakses pada tanggal 3 Maret 2020, pukul 20.54 WIB, dari <https://www.canalys.com/newsroom/indonesia-smartphone-market-q3-2019>