

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D.A. (1991). *Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brand name*. New York: The Free Press.
- Aaker, D.A. (1996). *Building strong brands*. United States of America: The Free Press.
- Anderson, E.W. & Fornell, C. (2000). *Foundations of the American customer satisfaction index*. *Total Quality Management Journal*, 11(7), S869-S882.
- Anderson, E.W., Fornell, C., & Lehmann, D.R. (1994). *Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden*. *Journal of Marketing*, 58 (3), 53-66.
- Anderson, E.W. & Sullivan, M.W. (1993). *The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms*. *Marketing Science*, 12 (2), 125-143.
- Anissa, K. (2011). *Understanding market adalah rahasis sukses sebuah brand*. SWA [on-line]. Diakses pada tanggal 19 Januari 2013 dari <http://swa.co.id/listed-articles/understanding-market-adalah-rahasia-sukses-sebuah-brand>
- Anshori, M., & Iswati, Sri. (2009). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Ayu, Y.S.P & Haryanto, B. (2009). *Pengaruh perceived quality, perceived value, brand preference, consumer satisfaction dan consumer loyalty pada repurchase Intention*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 9 (1), 75-90.

- Azwar, S. (2010). *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2011). *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Balaji, M.S. (2009). *Customer satisfaction with Indian mobile services*. *Journal of Management Research*, 8 (10), 52-62.
- Bou-Llusar, J.C., Zornoza, C.C., & Escrig-Tena, A.B. (2001). *Measuring the relationship between firm perceived quality and customer satisfaction and its influence on purchase intentions*. *Total Quality Management*, 12 (6), 719 – 734.
- Bungin, B. (2001). *Metodologi penelitian sosial: Format-format kuantitatif dan kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Field (2009). *Discovering statistics using spss (3rd ed)*. London: Sage Publication.
- Fornell, C. (1992). *A national satisfaction barometer: The Swedish experience*. *Journal of Marketing*, 56, 6-21.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hadi, S. (1991). *Analisis butir untuk instrumen angket, tes dan skala nilai dengan basica*. Yogyakarta: Andi.
- Hadi, S. (2001). *Metodologi research Jilid 2*. Yogyakarta: Andi.
- Hafeez, S., & Hasnu, S.A.F. (2010). *Customer satisfaction for celluler phones in Pakistan: A Case Study of Mobilink*. *Business and Economic Research Journal*, 1 (3), 35-44.

Jahanshahi, A.A., Gashti, M.A.H., Mirdamadi, S.A., Nawaser, K., & Khaksar, S.M.S. (2011). *Study the effects of customer service and product quality on customer satisfaction and loyalty. International Journal of Humanities and Social Science*, 1(7), 253-260.

Kerlinger, F.N. (1990). *Asas-asas penelitian behavioral. Edisi Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Kotler, P. & Armstrong, G. (1991). *Principles of marketing (5th ed.)*. New Jersey: Prentice Hall Inc.

Kotler, P. & Keller, K.L. (2009). *Manajemen pemasaran (edisi 13 Terjemahan)*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. (2000). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Matzler, K. & Hinterhuber, H.H. (1998). *How to make product development projects more successful by integrating kano's model of customer satisfaction into quality function deployment*, 18 (1), 25 – 38.

Menkominfo : Tahun 2014 Indonesia informatif untuk tingkatkan kesra (2011, 13 Oktober). *Kementerian Komunikasi dan Informatika* [on-line]. Diakses pada tanggal 01 Mei 2012 dari http://kominfo.go.id/berita_kemertian/detail/1549/Menkominfo+%3A+Tahun+2014+Indonesia+Informatif+Untuk+Tingkatkan+Kesra.

Mowen, J. C. (1990). *Consumer behavior (2nd ed)*. Singapore: MacMillan Publishing Company.

Neuman, W.L. (2011). *Social research methods (7th ed)*. United States of America: Pearson.

Nokia Laporkan Penurunan Besar Penjualan Smartphone (2012, 19 April). *TeknoUp* [on-line]. Diakses pada tanggal 18 Desember 2012 dari <http://teknoup.com/news/15710/nokia-laporkan-penurunan-besar-penjualan-smartphone-rugi-176-miliar-dolar/>

Nokia Masih Merajai Pasar Ponsel Pintar (2012). *Vivenews* [on-line]. Diakses pada tanggal 18 Desember 2012 dari <http://log.viva.co.id/news/read/39908-nokia-masih-merajai-pasar-ponsel-pintar>

Noor, J. (2011). *Metodologi penelitian skripsi, tesis, disertasi, dan karya ilmiah*. Jakarta: Kencana.

Rangkuti, F. (2002). *Measuring customer satisfaction: Gaining customer relationship strategy*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Schiffman, L.G. & Kanuk, L.L. (2004). *Consumer behavior (8th ed.)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.

Sidomi. (2012). *Hmmm..Ternyata ini alasan Nokia turun tahta*. *KabarTop* [on-line]. Diakses pada tanggal 19 Januari 2013 dari <http://kabartop.com/hmmm-ternyata-ini-alasan-nokia-turun-tahta/>

Sufyan, M. (2010, 06 September). *Dominasi HP Nokia di Jabar makin melorot*. *Bisnis Jabar* [on-line]. Diakses pada tanggal 21 Maret 2012 dari <http://bisnis-jabar.com/index.php/berita/dominasi-hp-nokia-di-jabar-makin-melorot>.

Sufyan, M. (2011, 19 Januari). *Nokia tidak dominan lagi di Bandung*. *Bisnis Jabar* [on-line]. Diakses pada tanggal 21 Maret 2012 dari <http://bisnis-jabar.com/index.php/berita/nokia-tidak-dominan-lagi-di-bandung>.

- Sujarweni, V.W. & Endrayanto, P. (2012). *Statistika untuk penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sujianto, A.E. (2009). *Aplikasi statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta: Prestasi.
- Sumaedi, S., Bakti, I.G.M.Y., Metasari, N. (2011). *The effect of students' perceived service quality and perceived price on student satisfaction*. *Journal of Management Science and Engineering*, 5 (1), 88-97.
- Syamsiah, N. (2009). *Tesis: Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi nilai yang dirasakan pelanggan untuk menciptakan kepuasan pelanggan di RSUP Dokter Kariadi Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Tsiotsu,R. (2005). *Perceived quality levels and their relation to involvement, satisfaction and purchase intentions*. *Marketing Bulletin*, 16(4).
- Vantamay, S. (2005). *Understanding of perceived product quality*, 1-9.
- Wicaksono, S.A. (2005). *Pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap kepuasan dan dampaknya pada preferensi rekomendasi*. *Jurnal Ekonomi Perusahaan, IBII*, 12(3).
- Wilkie, William L. (1990). *Consumer behavior (2nd edition)*. Canada: John Wiley & Sons.
- Yusuf. (2011, 31 Januari). Tahun ini jumlah ponsel lewati populasi penduduk. *Kompasiana* [on-line]. Diakses pada tanggal 01 Mei 2012 dari <http://teknologi.kompasiana.com/gadget/2011/01/31/tahun-ini-jumlah-ponsel-lewati-populasi-penduduk/> .
- Zeithaml. V.A & Bitner, M.J. (1996). *Services marketing*. Singapore: McGraw-Hill Companies, Inc.