

DAFTAR PUSTAKA

- ACSI. (2018). ACSI Telecommunications Report 2018. Diambil 22 Agustus 2019, dari <https://www.theacsi.org/news-and-resources/customer-satisfaction-reports/reports-2018/acsi-telecommunications-report-2018/acsi-telecommunications-report-2018-download>
- Akdon, & Riduwan. (2013). *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Christian, A., & Dharmayanti, D. (2013). Pengaruh Experiential Marketing terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty The Light Cup di Surabaya Town Square. *Jurnal Manajemen Petra*, 1, 1–13.
- Detik.com. (2018). Cerita di Balik Promosi Jor-joran Vivo. Diambil 20 Juni 2019, dari <https://inet.detik.com/consumer/d-3937887/cerita-di-balik-promosi-jor-joran-vivo>
- Fitradi, A. D. (2015). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Layanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Ponsel Samsung di Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gsmarena.com. (2019). Harga dan Spesifikasi Smartphone di Indonesia pada rentang harga 2-3 Juta. Diambil 13 Juli 2019, dari <https://www.gsmarena.com/compare.php?&sSearch1=m10&idPhone1=9508&idPhone2=9498&idPhone3=9480>
- Industry.co.id. (2018). GFK: Industri Smartphone Indonesia Meningkatkan Dalam Dua Tahun Terakhir. Diambil 19 Oktober 2018, dari <http://www.industry.co.id/read/27584/gfk-industri-smartphone-indonesia-meningkat-dalam-dua-tahun-terakhir>
- Kompas.com. (2018). 5 Vendor Smartphone Terbesar di Indonesia. Diambil 3 September 2018, dari <https://tekno.kompas.com/read/2018/04/05/12123227/5-vendor-smartphone-terbesar-di-indonesia>
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2015). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Edisi 12). Jakarta: Erlangga.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*, 7, 113–125.
- Mega, M., & Harsono, S. (2013). Pengaruh Harga, Nilai Manfaat, dan Kualitas terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Blackberry di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 3, 135–150.

- Parlina, S. (2013). *Pengaruh Citra Merek, Harga dan Layanan Purna Jual terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Ponsel Cina*. Universitas Bakrie.
- Puspitasari, A. N. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Mendorong Minat Beli Ulang*. Universitas Diponegoro.
- Rachmawati, D. (2016). *Kepuasan Konsumen terhadap ASUS Zenfone*. Universitas Sanata Dharma.
- Rasmansyah. (2017). The effect of service quality and promotion to customer satisfaction and implication of customer loyalty in vehicle financing company in Jakarta Indonesia. *International Journal of Advanced Scientific Research*, 2, 22–30.
- Razak, I. (2016). The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Customer Value. *Journal of Marketing and Consumer Research*, 30, 59–68.
- Samsung.com. (2018a). Informasi Garansi. Diambil 20 Juni 2019, dari <https://www.samsung.com/id/support/warranty/>
- Samsung.com. (2018b). Pusat Service Center. Diambil 20 Juni 2019, dari <https://www.samsung.com/id/support/service-center/>
- Selular.ID. (2018a). IDC: Top 5 Vendor Smartphone di Indonesia Q2 2018. Diambil 19 Oktober 2018, dari <https://selular.id/2018/09/idc-top-5-vendor-smartphone-di-indonesia-q2-2018/>
- Selular.ID. (2018b). Kurang Laris Tiga Seri Samsung Turun Harga. Diambil 9 November 2018, dari <https://selular.id/2018/10/kurang-laris-tiga-seri-samsung-turun-harga/>
- Selular.ID. (2018c). Market Share Cuma 0,8%, Samsung Tutup Pabrik Ponsel di China. Diambil 28 Desember 2018, dari <https://selular.id/2018/12/market-share-cuma-08-samsung-tutup-pabrik-ponsel-di-china/>
- Selular.ID. (2018d). Menunggu Runtuhnya Dominasi Samsung di Indonesia. Diambil 19 Oktober 2018, dari <https://selular.id/2018/01/menunggu-runtuhnya-dominasi-samsung-di-indonesia/>
- Selular.ID. (2018e). Pangsa Pasar Menurun, Samsung Umbar Cashback. Diambil 19 Oktober 2018, dari <https://selular.id/2018/09/pangsa-pasar-menurun-samsung-umbar-cashback/>
- Selular.ID. (2018f). Pendapatan Samsung Dari Bisnis Ponsel Anjlok 12 Persen. Diambil 28 Desember 2018, dari <https://selular.id/2018/11/pendapatan-samsung-dari-bisnis-ponsel-anjlok-12-persen/>
- Selular.ID. (2018g). Penjual Ponsel Roxy Mas dan Roxy Square Susah Cari Pembeli Samsung. Diambil 19 Oktober 2018, dari <https://selular.id/2018/08/penjual-ponsel-roxy-mas-dan-roxy-square-susah-cari-pembeli-samsung/>

Selular.ID. (2019). Geser Samsung dan Xiaomi, Oppo #1 di Indonesia. Diambil 21 Agustus 2019, dari <https://selular.id/2019/08/geser-samsung-dan-xiaomi-oppo-1-di-indonesia/>

Sinaga, E. H. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Terhadap Kualitas Layanan Purna Jual BlackBerry Center Pada BlackBerry Center Margocity Depok)*. Universitas Indonesia, Jakarta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Susanti, D. E. (2016). Pengaruh Pelayanan Purna Jual terhadap Kepuasan Konsumen Samsung Smartphone. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 1, 114–123.

Yulianto, I. (2017). *Pengaruh Promosi Penjualan, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Counter Handphone di Shiba Communication)*. Universitas Pandanaran Semarang.