

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, E.W, Fornell, C. and Lehmann, D.R. 1996. “*Customer Satisfaction, Market Share and Profitability: Finding from Sweden*,” *Journal Of Marketing*”. Vol.58 Juli, p53-66
- Andreassen, T.W. 1994. “*Satisfaction, Loyalty and Reputation as Indicators of Customer Orientation in the Public Sectors*,” *International Journal of Public Sector Management*”. Vol 7 No 2, p16-34
- _____, T.W. and Lindestad, B, 1998, “*Customer Loyalty and Complex Services*,” *International Journal Of Service Industry Management*. Vol.9 no.1, p.7-23
- Annas. 2013. *Hukum Asuransi Garansi Jaminan*. Diakses melalui <http://neopluck.blogspot.com/2013/01/hukum-asuransi-garansi-jaminan.html#.UIX00FLe3cI>. Tanggal 10 oktober 2013.
- Ardianto, Eka. 1996. *Mengelola Nilai Konsumen Forum Manajemen Prasetya Mulya* No. 64, pp. 10-17.
- Arikunto, Suharsimi. 1997. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- _____, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi VI, Penerbit PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Asri, Marwan. 1991. *Marketing Edisi Satu Cetakan Kedua*. Yogyakarta: BPFE UGM dengan LMP2M.
- Candra, Gregorius. 2005. *Strategi dan Program Pemasaran*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Dimiyati, M. 2012. Model Struktural Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Produk Pond’s. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol 10 Nomor 1, Maret 2012.
- Dutka, Alan, 1994. *AMA Hand Book for Customer Satisfaction*. NTC Business Book, Lincolnwood, Illinois.
- Engel, James. F, Roger. D. Blackwell dan Miniard, Paul. W. 1994. *Perilaku Konsumen*. Edisi Keenam. Jilid I. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Foedjiawati, Hatane Samuel. 2005. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya)*. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 1, Maret 2005: 74-82

- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo, Indriya. 1995. *Manajemen Pemasaran Edisi 1*. Yogyakarta: BPFE.
- Hantoro, Mayestika. 2010. Analisis Atribut Produk Speedy Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Telekomunikasi Indonesia DIVRE IV Jateng Dan DIY. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*. Vol. 11. No. 1. Februari 2010.
- Hasan Iqbal M, 2002. *Metode Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- <http://www.beritateknologi.com/sejarah-perkembangan-handphone-pintar-samsung/>. Diakses pada tanggal 29/11/2013.
- Ikhwanuddin, Mochammad. 2011. Skripsi: *Pengaruh Persepsi Atribut Produk terhadap Keputusan Pembelian Rokok Merek Gudang Garam Surya Professional Mild* (Studi pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Angkatan 2011/2012 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang). Universitas Negeri Malang.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta
- Kartika, Nenek. 2008. Skripsi: *Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Nokia*. UIN MALIKI Malang.
- Kotler, Philip & Amstrong Gery. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Kedelapan. Jilid 1. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- _____, Philip & Amstrong Gery. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12* Jilid 1: Jakarta.
- _____, Philip & Amstrong Gery. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran* Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip .2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi 10, PT. Prebalindo, Jakarta.
- _____, Philip. 1997. *Manajemen pemasaran analisis, perencanaan, implementasi dan kontrol*. PT Prenhalindo: Jakarta.
- _____, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Kuncoro, Mudrajad, 2004. *Metode Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Aplikasi*. Penerbit dan percetakan AMP YKPN.
- Martono, Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif (Analisis Isi dan Analisis data Sekunder)*. Kelapa Gading Permai: Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.

- Marzuki. 1997. *Metodologi Riset*. Penerbit BPFE-UII Yogyakarta. Mathis, Robert L & Jackson John H, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat: Jakarta.
- Mirza, Muhammad. 2013. *Skripsi: Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Handphone Merek Samsung*. UIN Maliki Malang.
- Mowen C, John dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 2*. Erlangga: Jakarta
- Munir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Naser K, Jamal A. and Khatib K. 1999. "Islamic Banking: A Study of Customer Satisfaction and Perferences in Jordan, *International Journal of Banking Marketing*. Vol 17 no 3 p 135-150
- Nurdiana, Ilfi. 2008. *Hadits-hadits Ekonomi*. UIN-Malang Press: Malang.
- Oksan, U, dan Andrius, P. 2005. Customer Satisfaction: review of Literature and Application to Theproduct-Service Systems. *Final Repon to The Society for Non-Traditional Technology*. Japan.
- Sani & Masyhuri M. 2010. *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. UIN Press: Malang.
- Savitri, Dian. 2010. Skripsi: *Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kecap ABC (Studi Kasus Ibu Rumah Tangga Di Kecamatan Sukarame Palembang)*.
- Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- _____, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Cetakan Kedua. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Singarimbun, Masri, 1995. *Metode Penelitian Survey*. Edisi Revisi. LP3ES: Jakarta
- Sivadas, Eugene and Jamie L, Baker-Prewitt. 2000. "An Examination of The Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction, and Store Loyalty". *International Journal of Retail and Distribution Management*. Vol. 28. No. 2 Page 73-82
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta: Bandung.
- _____. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Penerbit Alfabeta: Bandung.
- Suharyadi & Purwanto, 2009. *Statistika: untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: PT Salemba Emban Patria.

- Sulthoni, Muhammad. 2010. Skripsi: *Analisis Pengaruh Atribut Prodok Honda Terhadap Loyalitas Konsumen* (Studi Pada PT. Federal International Finance Kawasan Probolinggo). UIN Maliki Malang.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen:Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor Selatan: PT.Ghalia Indonesia dengan MMA-IPB.
- Teguh, Muhammad, 2005. *Metode Penelitian Ekonomi (Teori dan Aplikasi)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy & Chandra Gregorius. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- _____, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*. Andi. Yogyakarta.
- _____, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Umar, Husein. 2005, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* Cetakan keempat. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Zeithaml, Valerie A., Bitner, Mary Jo. 2008. *Service marketing*. Mc. Graw Hill. New York.