

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2009), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Dokumen BAAK STIE Ekuitas Tahun 2014.
- Fure, H.D. (2014), Diferensiasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Manalagi di Manado. *Jurnal EMBA Vol. 2 No 3*, Hlm. 103-114. Universitas Sam Ratulangi Manado
- Ferdinand, A. (2006), *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Handoko, T.H. (2008), *Manajemen Edisi 2*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Hasan, A. (2008), *Marketing*, Yogyakarta, MedPress.
- <http://apple.gopego.com/2012/07/5-keluhan.terhadap-iphone-4s> diunduh pada tanggal 30 Desember 2014
- Jahanshahi, A.A. (2011), Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty, *International Journal of Humanities and Social Scienc.*, Vol. 1, No. 7, hlm 253-260.
- Kotler, P. dan Keller, K. (2009), *Manajemen Pemasaran Edisi ketigabelas (jilid 1)* Bahasa Indonesia, Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. dan Keller, K. (2009), *Manajemen Pemasaran Edisi ketigabelas (jilid 2)* Bahasa Indonesia, Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. dan Keller, K. (2009), *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa Bob Sabran. Edisi 13 jilid 1 dan 2, Erlangga
- Kotler, P. dan Keller, K. (2007), *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa Benyamin Molan. Edisi 12 jilid 1, PT. Indeks.
- Olson, J. dan Paul, P. (2006). *Consumer behavior: Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran Jilid 1*. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga.
- Porter, M.E. (2007). *Keunggulan Bersaing*. Alih Bahasa Sigit Suryanto. Jakarta: Karisma Publishing Group.
- Saladin D. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Bandung, Linda Karya.
- Sugiyono. (2011), *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. (2012), *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung, Alfabeta.

Sugiyono. (2012), *Metode Penelitian Bisnis ed Cetakan ke-16*. Bandung, Alfabeta.

Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen*. Edisi kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.

Schiffman, L. dan Kanuk, L. (2008), *Consumer Behaviour 7th Edition (Perilaku Konsumen)*. Jakarta: PT. Indeks.

Tjiptono, F. (2008), *Pemasaran Stratejik*, Yogyakarta, CV Andi Offest.

Umar, H. (2005), *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Baru ke-7. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Umar, H. (2009), *Studi Kelayakan Bisnis*. Edisi Ketiga. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

www.apple.co.id diunduh pada tanggal 30 Desember 2014

