

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. (1997). *Manajemen Ekuitas Merek*. Jakarta: Mitra Utama.
- Agus, T..H. (2019). *Pengguna Internet Indonesia Didominasi Milenial*. Diakses dari <https://inet.detik.com/telecommunication/d-4551389/pengguna-internet-indonesia-didominasi-milenial>.
- Agustin, S. W (2017). *Survei: Remaja Suka Iphone, Orang Dewasa Pilih Samsung*. Diakses 20 September 2019 dari <https://www.liputan6.com/teknoread/3170375/survei-remaja-suka-iphone-orang-dewasa-pilih-samsung>
- Alma, Buchari (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetak ke-6. Bandung: Alfabeta.
- Assael, Henry. (1992). *Consumer Behavior and Marketing Action (fourth edition)* Massachusetts: Kent Publishing Company.
- Amalina, Harifah. (2010). Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen pada Ritel Modern. *Fakultas Kedokteran. Prodi Psikologi. Universitas Negeri Surakarta*.
- Angela, T. dan Effendi, N. (2015). *Faktor-Faktor Brand Loyalty Smartphone pada Generasi Y*. Fakultas Psikologi Unika Widya Mandala Surabaya, 1(3), 79-91 doi:10.33508/exp.v3i1.781
- Azizah & Ami Widyastuti. (2013). Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Merek Pada Pengguna Kartu Prabayar Simpati. *Fakultas Psikologi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau*. (Diakses 23 September 2019)
- Azwar, S. (2015). *Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Azwar, S. (2017). *Metode Penelitian Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Badan Pusat Statistik. (2016). *Pengguna Internet di Indonesia*. Diakses 28 September 2019 dari <https://www.bps.go.id/publication/2018/11/30/e0597f06233100ccdab076c1/statistik-telekomunikasi-indonesia-2017.html>

- Damayanti, A. R. (2009). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Tingkat Loyalitas merek Motor Merek Suzuki Pada. *Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma*, 11.
- Fatimah, D. S. (2011). Pengaruh Kualitas produk, Harga dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *FPIPS, UPI Bandung*
- Fandy, Tjiptono. (2004). Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Febrina, Assaidi. (2008). Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Konsumen Maskapai Penerbangan Lion Air. *Prodi Psikologi. Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya. Universitas Islam Indonesia*.
- Grail Research. (2011). "The Green Evolution" . LLC
- Hadi, Sutrisno. (2004). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hadi, Sutrisno. (2015). Statistika. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Husein, Umar. (2000). Riset Pemasaran Dan Penilaian Konsumen. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Halstead Diane, David Hartman, and Sandra L. Schmidt. (1994). "*Multisource Effects on the Satisfaction Formation Process*." *Journal of the Academy of Marketing Science* 22 (Spring): 114-129.
- Hapsari, Angela Saras Ayu. (2017). Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Merek Pada Pengguna Kartu Seluler Tri Paket Data Internet. *Jurusan Psikologi. Fakultas Psikologi, Universitas Mercu Buana Yogyakarta*.
- Kotler, Philip, (2000), *Marketing Management*. Edisi Milenium, Prentice Hall Intl, Inc New Jersey.
- Kotler, Amstrong. (2001). Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*, , Edisi Milenium, Jakarta:Prehallindo
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks : Jakarta
- Kotler, Phillip (ed.) (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Prenhallindo.

- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- LaBarbera, P.A. and Mazursky, D. (1983). “*A longitudinal assesment of consumer satisfaction/dissatisfaction*”. *Journal of Marketing Research*. (20), barb393-404.
- Lau, G. T. and Lee, S. H. (1999). “Consumers’ Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty,” *Journal of Market Focused Management*, 4:341-370.
- Jacob dan Laksono. (2012). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Penyediaan Listrik Oler PT. XYZ. *Jurnal Ilmiah Elektro*, 4(10). *Universitas Sultan Ageng Triyasa*
- Manurung, Dinarty. (2009). Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas merek, Program Sarjana. *Universitas Sumatra Utara*, Medan.
- Muhammad Riza Febrianto, Herlina Siwi Widiana. (2013).“Efek Pelayanan Senyum, Salap, Sapa Petugas Kasir Terhadap Kepuasan Konsumen Supermarket”; *Jurnal Psikologi Undip*, (12)1.
- Marconi, Joe. (1993). *Beyond Branding*. Chicago: Probus Publishing Company.
- Mittal, B. And Lassar, W.M. 1998. “*Why do costumers switch? The dynamics pf satisfaction versus loyalty*”. *The Journal of Services Marketing*, 3(12), 177-94.
- Mowen, J.C. (1987). *Consumer behavior*. New York: Macmillan Publishing Company.
- Mowen, John,C & Minor, Michael. (2002). *Perilaku Konsumen Jilid II* (Edisi bahasa Indonesia). Jakarta: Erlangga.
- Laksana, Nur. C. (2019). *Iphone Dominasi Pengguna Muda di Amerika*. Diakses 28 September 2019 dari <https://www.tek.id/tek/iphone-dominasi-pengguna-muda-di-amerika-b1Xjh9eM4>
- Putra, Y.S. (2016). *Theoretical Review: Teori Perbedaan Generasi*. Salatiga. STIE AMA.

- Prima Wirayani (2019, 03 Januari). Penjualan iPhone lesu, Apple pangkas target pendapatan. *CNBC Indonesia*. Diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/market/2019010307180448860/penjualan-iphone-lesu-apple-pangkas-target-pendapatan> (Diakses 20 September).
- Schiffman dan Kanuk. (2004). *Perilaku Konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks Schiffman dan Kanuk. (2008). *Perilaku Konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks Schiffman, L.G & Kanuk, L.L. (2007). *Consumer behavior-Ninth Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:PT Alfabet.
- Websindo, (2019). *Indonesia Digital 2019: Tinjauan Umum*. Diakses 29 September 2019 <https://websindo.com/indonesia-digital-2019-tinjauan-umum/>
- Widjaja, B, T (2009). *Lifestyle marketing*. Jakarta: PT Gramedia.
- Wilkie, William L. (1994). *Consumer Behavior (third edition)*. New York: JohnWiley & Sons, Inc.s