

DAFTAR PUSTAKA

- Bei, Lien-Ti and Yu-Ching Chiao, 2001, "An Integrated Model for The Effect of Perceived Product, Perceived Service Quality, and Perceived Price Fairness on Consumer Satisfaction and Loyalty", *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behaviour*, Vol. 14, pp. 125-140.
- Cronin, J. Joseph Jr. and Steven A. Taylor, 1992, "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *The Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 3, pp. 55-68
- DetikForum, 2011, "Penjualan Turun, Nokia Seharusnya Pilih Android", <http://forum.detik.com>, diakses 14 Mei 2011.
- Ferdinand, Augusty, 2006, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, ed. 2, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Firman, Muhammad dan Muhammad Chandrataruna, 2011, "Dua Vendor Ponsel Lokal Masuk Lima Besar" <http://teknologi.vivanews.com>, diakses 14 Mei 2011.
- Gartner Research, 2011, "Gartner Says Worldwide Mobile Device Sales to End Users Reached 1.6 Billion Units in 2010: Smartphone Sales Grew 72 Percent in 2010", www.gartner.com, diakses 14 Mei 2011.
- Ghozali, Imam, 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, ed. 4, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griselda, Gretel dan Tagor Muda Panjaitan, 2007, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua", *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol. 2, No. 1, h. 39-60.
- Hadiati, Sri, 2003, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Widyana Malang", *KOMPAK*, No. 8, h. 298-311.
- Hanggadhika, Hardian, 2010, "Analisis Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Produk *Handphone* Merek Nokia di Semarang", *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Hawkins, Del I, Roger J. Best, and Kenneth A. Coney, 1998, *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*, United States: Irwin.

- Hellier, Phillip K., Gus M. Geursen, Rodney A. Carr, and John A. Richard, 2003, "Customer Repurchase Intention", *European Journal of Marketing*, Vol. 37, No. 11/12, pp. 1762-1800.
- ICSA, 2010, "Winner of The Year", <http://www.icsa-indo.com>, diakses 12 Agustus 2011
- Iskandar, Andreas dan Innocentius Bernarto, 2007, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Restoran Platinum Lippo Karawaci Terhadap Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening", *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol. 2, No. 2, h.143-160.
- Kotler, Philip, 1994, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, ed. 6, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 1997, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2006, *Manajemen Pemasaran*, ed. 12, Jakarta: Indeks..
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, ed. 12, Jakarta: Erlangga.
- Kuntjara, 2007, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Kasus di PT Wijaya Karya Beton Wilayah IV; Jateng, DIY, Kalsel, Kalteng)", *Thesis Tidak Dipublikasikan*, Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Kurniawan, Iwan, 2008, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Produk Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Produk Sakatonik Liver di Kota Semarang)", *Thesis Tidak Dipublikasikan*, Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Mowen, John C. dan Michael Minor, 1998, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Erlangga.
- Nababan, Marya Desyeni, 2009, "Pengaruh Selebrity Pendukung (*Celebrity Endorser*) Gita Gutawa Terhadap Minat Pembelian Ulang Indomie (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Methodist Indonesia)", *USU Repository*, diakses 14 Juli 2011.
- Nokia Online, 2010, "Nokia Service Center", <http://nokia-onlines.blogspot.com>, diakses 4 Agustus 2011.

- Nour, Achmad Rouzni, 2010, "Merek Lokal Kuasai 30% Pasar Ponsel Indonesia", <http://www.detikinet.com>, diakses 23 April 2011.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, 1988, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40.
- Purwanti, Tenni dan Tri Wahono, 2011, "Android Kuasai Hampir 50 Persen Pasar Smartphone", <http://tekno.kompas.com>, diakses 8 Agustus 2011.
- Puspitasari, Anita Dian, 2009, "Studi Peningkatan Minat Beli Ulang Nasabah (Studi Empiris pada PERUM Pegadaian Cabang Pedurungan Semarang)", *Thesis Tidak Dipublikasikan*, Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Puspitasari, Diana, 2006, "Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus pada Maskapai Penerbangan Garuda Keberangkatan Semarang)", *Diponegoro University: Institutional Repository*, diakses 12 Mei 2011.
- Radji, Djoko Lesmana, 2009, "Hubungan Citra Merek, Kepuasan, dan Loyalitas Konsumen", *Jurnal Bisnis & Manajemen*, Vol. X, No. 1, h. 17-34.
- Sekaran, Uma, 2007, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, ed. 4, Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Sururi, Ahmad dan Mudji Astuti, 2003, "Pengaruh Kualitas Produk Telepon Selular Nokia Terhadap Kepuasan Pelanggan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo", *Iktisadia*, Vol. 2, No. 2, h. 249-262.
- Sutrisno, Widyo Nur Prasetyo dan Nurhidayati, 2006, "Model Minat Membeli Ulang: Suatu Pengujian Paska Masa Tayang Iklan (Studi Kasus pada Produk Deterjen "Rinso" di Semarang)", *EKOBIS*, Vol. 7, No. 2, h. 271-291.
- Stanton, William J., 1996, *Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Thamrin, Sylvia Denada, 2003, "Studi Mengenai Proses Adopsi Konsumen Pasca Masa Tayang Iklan Produk "Xon-Ce" di Surabaya", *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. II, No. 2, h.141-154.
- Tjiptono, Fandy, 1996, *Strategi Pemasaran*, Ed. II, Yogyakarta: Andi.

- Widiyanto, Ibnu, 2008, *Pointers Metodologi Penelitian*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Wijayanti, Ari, 2008, “Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler PraBayar Mentari-Indosat Wilayah Semarang)”, *Diponegoro University: Instutional Repository*, diakses 6 Juni 2011.
- Wikipedia, 2011, “Nokia”, <http://en.wikipedia.org>, diakses 4 Agustus 2011.
- Yoestini dan Eva Sheila Rahma, 2007, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Minat Beli dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian (Studi pada Pengguna Telepon Seluler Merek Sony Ericson di Kota Semarang)”, *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. VI, No.3, h. 261-276.
- Zeithaml, Valarie. A., 1988, “Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence”, *Journal Marketing*, Vol. 52, No. 3, pp. 2-22.
- Zuhri, Sepudin, 2011, “Impor Smartphone Bisa 6,24 Juta: Blackberry Runtuhkan Dominasi Nokia”, *Bisnis Indonesia*, 7 Februari 2011, h. 3.