

## DAFTAR PUSTAKA

- Arstechnica.com. (2013, Oktober 21). *Google's iron grip on Android: Controlling open source by any means necessary*. Retrieved from arstechnica.com:  
<http://arstechnica.com/gadgets/2013/10/googles-iron-grip-on-android-controlling-open-source-by-any-means-necessary/>
- Babin, Barry J, et al. (2005). "Modelling Consumer Satisfaction and Word-of- Mouth: Restaurant Patronage in Korea". *The Journal of Services Marketing; 19,3. ABI/INFORM Global .*
- BNET Business Dictionary*. (2008). Retrieved from BNEN Business Dictionary:  
<http://www.businessdictionary.com/>
- Brown, et al. (2005). "Spreading The Words : Investigating Antecedents of Customer's Positive Word of Mouth Intention And Behavior in Retailing Context". *Academy of Marketing Science Journals, Vol.33, no 2*, 123-138.
- Casalo, Luis V, Carlos Flavian, dan Miguel Guinaliu. (n.d.). The Role of Satisfaction and Websites Usability in Developing Customer Loyalty and Positive Word of Mouth in The E-banking Services. *The International Journal of Bank Marketing Vol. 26. No. 6*, 399-417.
- Cengiz and Yayla. (2007). " The Effect of Marketing Mix on PossitiveWord of mouth Communication : Evidence from accounting Offices in Turkey". *Journal of Innovative Marketing, Vol 3. No. 4.*
- Danesh, S.N., Nasab, S.A.& Ling, K.C. (2012). "The Study of Customer Satisfaction, Customer Trust and Switching Barriers on Customer Retention in Malaysia Hypermarkets" . *International Journal of business and Management, 7, 7.*
- Dharmmesta, B. S. (1999). "Loyalitas pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan bagi peneliti". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, vol. 14, No. 3*, 73 – 88.
- Dharmmesta, B. S. (2005). "Kontribusi involvement dan trust in a brand dalam membangun loyalitas pelanggan". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 20 No. 3*, 287-304.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan licen indahwati darsono. (2005). "Kontribusi involvement dan trust in a brand dalam membangun loyalitas pelanggan" . *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 20, No. 3.*

- Griffin, J. (2002). *Customer loyalty*. Jakarta : Erlangga.
- Hair, J. F. (2010). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hardiawan, Febra dan Imam Mahdi. (2005). "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan Konsumen terhadap Sebuah Merek Rokok (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta)". *Fokus Manajerial*, Vol. 3, No. 1.
- IDC. (2014, Febuari 12). *Android and iOS Continue to Dominate the Worldwide Smartphone Market with Android Shipments Just Shy of 800 Million in 2013, According to IDC*. Retrieved from IDC:  
<http://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prUS24676414>
- Istijanto. (2008). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka .
- Karsono. (2007). *Jurnal Bisnis & Manajemen*, Vol.7, No.1, 93-110.
- Kassim, N.M. and Abdullah, N. (2010). "The Effect of Perceived Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction, Trust and Loyalty in E-Commerce Setting: A Cross Cultural Analysis". *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*.
- Kertajaya, H. (2001). *Marketing Plus 2000: Siasat Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kertajaya, H. (2007). *Hermawan Kertajaya On Service*. Bandung: Mizan Pustaka.
- Kim Changsu, et al. (2008). "An Empirical Study On The Integrated Framework of e-CRM in Online Shoping: Evaluating the Relationships Among Perceived value, Satisfaction and Trust Based on Customer Perspective". *Journal of Elecreonis Commerce in Organization*, Vol.6. No.3, p.1-19.
- Kotler, P. (1994). *Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2*. Jakarta: Salemba Empat-Prentice Hall.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, P. (2005). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2007). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall .
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (1996). *Principles Of Marketing, Seventh Edition, International Editrion*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan K. L. Keller. (2006). *Marketing Management. International Edition*. New Jersey: Prentice Hall.

- Kotler, Philip, dan Susanto, A.B. (2001). *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Edisi Pertama, Jilid II*. Jakarta : Salemba Empat.
- Luo, Xieming & Homburg, Christian. (2007). Neglected Outcomes of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing* .
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mabruroh. (2003). “Membangun kepuasan konsumen dan akses loyalitas”. Benefit, Vol. 7 No. 2. 167-175.
- Maholtra, N. (2007). *Marketing Research: an applied orientation , fifth edition* . New Jersey: Pearson Education,inc.
- Miarso, Y. (2007). *Menyemai Benih Teknologi Pendidikan* . Jakarta : Kencana.
- Mital, Vikas, William T. Ross and Patrick M Baldasare. (1998). The Asymmetric Impact of Negative and Positive Attribute Level Performance on Overall Satisfaction and Repurchase Intentions. *Journal of Marketing, vol.62*, 33-47.
- Morgan, R.M., & Hunt. S.D. (1994). The Commitment-Trust of The Relationship Marketing . *Journal of Marketing,July, Vol. 58, No.3*.
- Mouren, M. (2004). “Studi mengenai loyalitas pelanggan pada divisi asuransi kumpulan AJP bumi Putra”. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. iii, No. 3*, 289-308.
- Musanto. (2004). “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya”. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 6, No. 2. 123-136.
- Nuraini. (2009). “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan”. *Skripsi Fakultas Ekonomi Undip*.
- Ramadania. (2002). “Kepercayaan dan komitmen sebagai perantara kunci relationship marketing dalam membangun loyalitas survey pada nasabah Bank Muamalat Indonesia Surabaya”. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen, Vol. 2, No. 1*.
- Ranaweera, chatura and Jaideep Prabhu. (2003). ”On The Relative Importance of Customer Satisfaction and Trust as Determinants of Customer Retention and Positive Word of Mouth”. *Journal of targeting, Measurement and Analysis for Marketing, 12, 1;ABI/INFORM Global*, 82-90.
- Rangkuti, F. (2001). *Measuring customer satisfaction : Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kualitas pelanggan, Edisi keempat, cetakan kesatu*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

- Riana, G. (2008). "Pengaruh trust in a brand terhadap brand loyalty pada konsumen air minum aqua di kota denpasar". *Buletin studi ekonomi, Vol. 13, No. 2*, 184-202.
- Sa'adah, J. (2011). PENGARUHSERVICE QUALITY TERHADAP SATISFACTION, TRUST, DAN LOYALITAS DALAM MEMBENTUKWORD OF MOUTH (STUDI PADA RESTO DI KOTA TUBAN).
- Saputro, R. (2010). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA PT. NUSANTARA SAKTI DEMAK) . *Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*.
- Solomon, M. R. (2010). *Marketing: Real People, Real Choices, Fourth Canadian Edition*. Canada: Pearson Education Canada.
- Source.android.com. (2012, April 21). *The Android Souce Code*. Retrieved from Source.android.com: <http://source.android.com/source/index.html>
- Sugiyono. (2007). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Suhardi. (2006). *Analisis Mengenai Kepuasan Kerja (Job Satisfaction) dan Motivasi Kerja Pegawai pada Perusahaan PT. Pupuk Kujang Cikampek pada Biro Tenaga Kerja*. Bandung.
- Thenextweb.com. (2012, September 4). *Android dominates Southeast Asia's smartphone market: Report*. Retrieved from thenextweb.com: <http://thenextweb.com/asia/2012/09/04/android-southeast-asia-ericsson-report/>
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trendtalking.com. (2012, April 5). *The Power of "Word of Mouth"*. Retrieved from Trendtalking.com: <http://trendtalking.com/2013/02/24/the-power-of-word-of-mouth/>
- Vandayuli, R. S. (2003). "Kepercayaan pembeli terhadap perusahaan pemasok dalam hubungannya dengan antisipasi pembelian di waktu yang akan datang". *Media Riset Bisnis & Manajemen, Vol 3, No.2*.
- Wulandari, M. R. (2010). ANALISIS PENGARUH WORD OF MOUTH (GETHOK TULAR) BERDASARKAN INDIKATOR LAWAN BICARA TERHADAP TINDAKAN SETELAH MELAKUKAN PEMBICARAAN TERSEBUT DI BANK PASAR KLATEN. *Skripsi Fakultas Ekonomi USM Surakarta*.

Zebua, A. (2012, September 21). *Dampak Perkembangan Teknologi Informasi* .

Retrieved from Kompasiana:

<http://teknologi.kompasiana.com/terapan/2012/09/20/dampak-perkembangan-teknologi-informasi-488600.html>