

DAFTAR PUSTAKA

- Budihardja, Venusita (2006). *Pengaruh Pelayanan Purna Jual terhadap Customer Satisfaction dalam Kegiatan Customer Service pada Konsep Balanced Scorecard*.
- Ghozali, Imam (2005). *Aplikasi analisis multivariate dengan program spss*, edisi tiga, Semarang : Universitas Diponegoro
- http://id.wikipedia.org/wiki/Layanan_purna_jual pada tanggal 3 Oktober 2011.
- <http://teknologi.vivanews.com/news/read/71306-blackberry>
- <http://www.masterdata.co.id/garansi-dan-purna-jual.html> pada tanggal 3 Oktober 2011.
- Kotler, Philip (2007). *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan. Jakarta: Penerbit Prenhallindo.
- KURNIAWAN (2011) . *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Konsumen Di Forum Jual/Beli Kaskus*.
- Siaran Pers No. 141/PIH/KOMINFO/6/2009, <http://www.depkominfo.go.id/berita/siaran-pers>,
- Siaran Pers No.169/PIH/KOMINFO/8/2009, <http://www.depkominfo.go.id/berita/siaran-pers>
- Sudjana. (1997). *Statistika II*, edisi II. Penerbit Taristo. Bandung.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan pertama. Penerbit CV> Alpha Beta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.