

DAFTAR PUSTAKA

- Pengaruh pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian smartphone merek samsung pada ud. surya phone di samarinda (2015)
- Assauri, Sofjan. 2004. *Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan Strategi*.
Edisi I. Jakarta
- Assauri 2013. *Jurnal ilmiah Manajemen dan Bisnis*
- Amirullah. 2002. *Perilaku Konsumen* Edisi Pertama. Cetakan Pertama.
Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi.
Bandung: Alfabeta.
- David, Fred R. 2009. *Manajemen Strategis Konsep*. Edisi 12.
Bandung: Salemba empat.
- Ghazali, Imam. 2006. *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*.
Semarang: Badan penerbit UNDIP.
- Smart Phone (Gary B, Thomas dan misty E)
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*.
Alih Bahasa Benyamin Molan, Edisi Kedua belas jilid 1 Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Buchory, Achmad Herry & Saladin Djaslim. (2014). Manajemen Pemasaran: Edisi Pertama. Bandung: Linda Karya*
- Darna, N., & Herlina, E. (2018). Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 287–292. <https://doi.org/10.2827/jeim.v5i1.1359>
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Pemasaran jasa*. Edisi 1.
Jakarta: salemba empat.
- Hasibuan, Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

- Philip Kotler, Marketing Management : An Asian Perspective
(Jakarta: Prenhallindo, 1999),168
- Roy goni 2007 , *Playing to win*, PT Gramedia pustaka utama,
Jakarta 2007
- Hanifah hasna riani pengaruh diferensiasi pelayanan terhadap kepuasan konsumen
auto2000 karawang
- Purwadarminto, Kamus Umum Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 1996),
245.
- Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa (Yogyakarta: Andi, 2004), 94.
- Philip Kotler, Manajemen Pemasaran edisi Bahasa Indonesia
(Jakarta: Prenhallindo, 1999), 179
- Kasmir, Etika Customer Service (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 15.
- Fandy Tjiptono, Prinsip-prinsip Total Quality Service (Yogyakarta: Andi, 2005),
Philip Kotler, Manajemen Pemasaran edisi Bahasa Indonesia, 168
- Yulian Zamit, Manajemen Kualitas Jasa (Jakarta: Ekonisia, 2002), 95.
- Fandy Tjiptono, Manajemen dan Pemasaran Kontemporer
(Yogyakarta : Andi, 2000), 258-260.
- Fandy Tjiptono, Prinsip-prinsip Total Quality Service, 260.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran, 177
- Kasmir, Etika Customer Service, 4.
- Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa (Malang: Bayumedia, 2000), 273.
- Buchary, Herry Achmad dan Djaslim Saladin.2013. Manajemen pemasaran
(Ringkasan praktis, teori, aplikasi & tanya jawab). Bandung: Lindakarya
- Siregar, Syofian. (2015). *Metode Penelitian Kuantitaif*.
Jakarta: Prenadamedia Group.

- Siswanto. (2017). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :Alfabeta.
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:PT Alfabet.
- Sugiyono. (2018). *Metode Peneltian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung :Alfabeta
- Sunyoto, D. (2015). *Manajemen Bisnis*, Cetakan pertama, CAPS (Center Academic for Publishing Service, Yogyakarta.
- Sudirman, Halim, dan Pinem dalam Asri Rumondang et, al,
(2020:14)Manajemen Strategi Pemasaran
- Dinan et, al. 2016 *Social Marketing*
- Chafid fandeli (2012) *Diferensiasi Harga secara umum dalam buku
BisnisKonservasi*
- Dr. Oscarius Y.A Wijaya dalam *buku Strategi Manajemen*
- Rusyadi, ade onny siagian dan frans sudirjo *buku Manajemen
RitelPerreault, Jr. & McCarthy, 2004, h.465*
- Nurlaela, s.p.,msi, Muhammad nasir badu Ph.D *buku aja kewirausahaan*
- Ashadi zain dalam *buku jejak bisnis Khadijah Diferensiasi pelayanan*