

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Sugiyono. (2023). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d. Gegerkalong, Bandung: ALFABETA.
- Surjono, W., dan Saepudin. (2024). Manajemen Pemasaran Jasa. Wonocolo, Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN).
- Saepudin H., Surjono W, Rahman A. (2024). Perilaku Organisasi. Wonocolo, Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN).
- Ghozali, Imam. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Edisi 10. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Elvis., dan Lumingkewas. (2023). Konsep Dasar Manajemen (Ilmu dan Seni Mengatur Organisasi). Penerbit Tahta Media Group.
- Muniarty, P., dkk. (2022). Manajemen Pemasaran. Padang, Sumatera Barat: Global Eksekutif Teknologi.
- Gulo, N., dkk. (2025). Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management). Serang, Banten: Sada Kurnia Pustaka.
- Afdhal., dkk. (2023). Manajemen: Prinsip Dasar Memahami Ilmu Manajemen. Padang, Sumatera Barat: Get Press Indonesia.
- Tjiptono, F. (2022). Strategi Pemasaran (4th ed.). Yogyakarta: Andi Publis

Jurnal

Abdillah & hartono (ed.). (2020). Manajemen.pengantar manajemen,manajemen

Aji, r. A. S., & R A nurlinda. (2024). *The influence of product quality and service quality on customer loyalty through customer satisfaction. International journal of economics* (ijec), 3(2), 1253–1269.
[Https://doi.org/10.55299/ijec.v3i2.1103](https://doi.org/10.55299/ijec.v3i2.1103)

Audina putri. (2020). Pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan.

Ghobbe, s., & nohekhan, m. (n.d.). *Mental perception of quality: green marketing as a catalyst for brand quality enhancement.*

Hantono & wijaya fransiska (ed.). (2024). Pengantar manajemen.

Intan aghitsni, w., & busyra, n. (n.d.). Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian kendaraan bermotor di kota bogor. 6(3), 2022.

Kotler & armstrong. (2021). *Principles of marketing/global eighteenth edition (eighteenth).*

Lumingkewas, e. M. C. (n.d.). Konsep dasar manajemen (ilmu dan seni mengatur organisasi) tahta media group.

Naibaho, u. A., akbar, h., & hadibrata, b. (n.d.). Determinasi Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk (*Literature Review Strategic Marketing Management*). [Https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2](https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2)

Ariyanto, a. (2022). Manajemen pemasaran. [Www.freepik.com](http://www.freepik.com).

Putra, m. P., & purwanto, s. (2023). *The Influence Of Brand Image And Brand Awareness On Brand Loyalty In Packaged Drinking Water Ades In Surabaya*

City. Jurnal ekonomi dan bisnis digital, 2(4), 1137–1146.

<https://doi.org/10.55927/ministal.v2i4.5899>

Rahayu, s. (2023). Strategi pemasaran produk dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. *Jurnal penelitian dan pengkajian ilmiah sosial budaya*, 2(1), 109 – 113. <https://doi.org/10.47233/jppisb.v2i1.705>

Ritonga, z., bustami, k., & pratiwi, r. (2024). *The effect of product quality, advertising, and brand image on purchase intention. In international journal of advances in social sciences* (vol. 2024, issue 1).

Sapitri, e., dkk. (2020). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Minyak Telon Cussons Baby Di DKI Jakarta). *J. Mandiri*, 4(2), 231–240. <https://doi.org/10.33753/mandiri.v4i2.144>

Yunik, ifani., dkk. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan M Banking Kb Star Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Kb Bukopin Tbk Cabang Bekasi. *Cemerlang : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 4(2), 148–162.

Wijayanto Indra, dan Sri Setyo Iriani. (2023). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 1 Nomor 3*.

Khasanah Heritiw Siti, Nani Ariani, dan Jenji Gunaedi Argo. (2021). Analisis Citra Merek, Kepercayaan Merek, dan Kepuasan Merek terhadap Loyalitas Merek. *Prosiding Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi. Volume 2*.

Teressa Benedicta, Jovita Intan Lukito, Adriana Aprilia, dan Fransisca Andreani. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang di Wizz Drive Thru Gelato Surabaya. a Creative Commons Attribution 4.0 International License. Jurnal Manajemen Pemasaran, 18(1) 2024, 1-14.

Masnun Siti, Makhdalena, dan Hardisem Syabrus. (2024). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen. JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan) (eISSN: 2614-8854) Volume 7, Nomor 4.

Abigail Jane, Vivian Permata Sari, dan Dony Saputra. (2024). *The Influence of Product Quality and Online Shopping Experience (OSE) on Consumer Loyalty Through Customer Satisfaction on Local Skincare Products*. Procedia Computer Science 234 (2024) 537–544.

Saputro, a. W. (2023). Pengaruh e-service quality terhadap e-loyalty dengan brand image dan e-satisfcation sebagai variabel mediasi. Jurnal ilmiah manajemen kesatuan, 11(2), 203–212. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i2.1750>

Saxena, n. K., & dhar, u. (2020). *Brand image: a seasoned review*. Asian journal of management, 8(1), 103. <https://doi.org/10.5958/2321-5763.2017.00016.6>

Silvya, s., mandey, l., tumbuan, w. J. F. A., bauran, s., & maramis, b. (n.d.). Pemasaran sejarah.

Aaker, D. A. (1997). *Dimensions of brand personality*. Journal of Marketing Research, 34 (3), 347–356. <https://doi.org/10.2307/3151897>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.

- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2021). *Understanding customer experience throughout the customer journey*. *Journal of Marketing*, 85(1), 69–92.
<https://doi.org/10.1177/0022242920954514>
- Rizan, M., Warokka, A., & Listyawati, D. (2021). *The Influence Of Brand Image And Brand Trust On Brand Loyalty And Repurchase Intention*. *International Journal of Business and Management Invention*, 3(1), 68-76.
- Vieira, V. A. (2010). *Antecedents And Consequences Of Consumer Satisfaction In Retail: A Meta-Analysis*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 17(6), 482–495. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2010.03.003>
- Garvin, D. A. (1984). What does “product quality” really mean? *Sloan Management Review*, 26(1), 25–43.
- Wijaya, A., Sari, R., & Pratama, D. (2021). Pengaruh brand image terhadap loyalitas pelanggan di industri elektronik. *Jurnal Manajemen Strategi*, 18(1), 21-35. <https://doi.org/10.31219/osf.io/xbn4q>
- Prasetyo, B., & Lestari, I. (2022). Kualitas layanan, harga dan kepuasan pelanggan pada marketplace gadget. *Jurnal Bisnis Digital*, 5(2), 113-122.
<https://doi.org/10.31219/osf.io/r6e8d>

Website

International Data Corporation (IDC). (2025). *Smartphone Market in Indonesia Q4 2025*. <https://www.idc.com/>

Statista. (2024). *Smartphone penetration rate in Indonesia 2017-2023*. <https://www.statista.com/>

CNBC Indonesia. (2024). Apple masih belum produksi iPhone di Indonesia, ini alasannya. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20240110/>

Statista. (2024). *Premium consumer behavior in emerging markets*. Retrieved from <https://www.statista.com>

CNBC Indonesia. (2024). *Penjualan iPhone 16 di Indonesia tertunda, Appleenuhi syarat investasi lokal*. Retrieved from <https://www.cnbcindonesia.com>

Quora, Inc. (2025) Why will iPhone users never move to another brand., from <https://www.quora.com/Why-will-iPhone-users-never-move-to-another-brand>

iFramerental.com | CV Rekama Jogjakarta (2025) iPhone vs Samsung: Mengapa Kamera iPhone Lebih Unggul?., from <https://iframerental.com/blog-iphone-vs-samsung-mengapa-kamera-iphone-lebih-unggul-303>

Capspoint.com (2025) Komponen Perangkat Apple yang Sering Rusak, <https://blog.caps.co.id/komponen-perangkat-apple-yang-sering-rusak/#:~:text=2.%20Baterai,dapat%20menggantinya%20dengan%20batera i%20baru>