

### Daftar Pustaka

- Agnanda, F., Farida, N. 2017. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kesadaran Merek dan Switching Barriers Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Telkom Flexi (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Amanda, D. 2011. Pengaruh Promosi dan Brand Image (Citra Produk) Terhadap Loyalitas Pembelian Produksi Pepsodent di Ramayana Plaza, Jalan Aksara Medan. *Jurnal Keuangan dan Bisnis Vol. 3 No. 3*.
- Anderson, E.W. dan V. Mittal. "Strengthening the satisfaction-Profit Chain". *Journal of Service Research*, Vol. 3, No. 2, November 2000
- Anderson, R.E., Srinivasan, S.S. 2013. E-Satisfaction and E-Loyalty: A Contingency Framework. *Psychology & Marketing*, Vol. 20
- Aprisia, G., Mayliza, R. 2019. *Pengaruh Citra Perusahaan (Corporate Image) dan Penanganan Keluhan (Complain Handling) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Loyalty) Natasha Skin Care Di Kota Padang*. Hal 1-13.
- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2000. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, D., Rosinta, F. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Hal 114-126
- Azwar, S. 2016. *Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bloemer et. al. 1998. "Customer Loyalty in Extended Service Settings", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 10, No. 3.

- Cornelia S. E., dkk. 2008 Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5asec Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol. 4 No. 2
- Danny, T.W., Candra, F. 2001. Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan Di Warung Bu Kris (Studi Kasus Pada Ayam Penyet Sebagai Menu Unggulan Warung Bu Kris). *Jurnal Ekonomi Manajemen*
- Dharmmesta ,B.S.1999. Loyalitas Pelanggan Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* Vol 14 No.3
- Dharmayanti, D. 2006. Jurnal: Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya), *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.1, No. 1
- Farida, N. 2012. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas Pelanggan Serta Implikasi Pada Perpindahan Merek Studi Pada Mahasiswa FISIP Undip Semarang Pengguna Kartu Prabayar IM3 PT. Indosat Tbk. *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol.1, No.1,55-64
- Fauziah, M., dkk. 2017. Pengaruh Aktivitas Merek, Hambatan Berpindah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank "X". *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Hutomo, A.S. 2011. Pengaruh Kualitas Produk Dan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Makanan Tela Krezz Cabang Bekasi. *Jurnal Management*
- Imasari, K., Nursalin, K.K. 2011. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT BCA Tbk. Fokus Ekonomi*. Hal 183-192

- Ishak, A dan Luthfi, Z., 2011. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Switching Cost, *Journal Siasat Bisnis* , Vol. 15, No. 1
- Jones, P., dan Ioannou, A., 2008, Measuring Guest Satisfaction in UK Based International Hotel Chains: Pripiciples and Practice, *Journal of Hospitality Management*, No. 1, Vol. 4: 1-12
- Kharisma, Y.A., Rodhiyah., Widayanto. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hambatan Berpindah Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Astra Honda Authorized Service Station (Ahas) Astra Motor Di Kabupaten Kudus. *Jurnal Ilmu Administrasi*
- Kotler, P. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, P., Keller, K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Indeks-Prentice Hall.
- Kuntari, B.D., Kumadji,S., Dan Hidayat, K. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel Pt Astra International Tbk – Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)|Vol. 36 No. 1*
- Kurniasih, I.D. 2012. Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui variabel kepuasan (studi pada bengkel Ahas 0002- astra motor siliwangi semarang). *Jurnal administrasi bisnis: Vol 1. (37-45)*
- Kusumapradja, R., Suandewi, N.P.A, Germas, A. 2013. Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Karakteristik Pasien, Dan Hambatan Pindah Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rsud Cibinong. *Forum Ilmiah Vol 10 No 1*
- Lam, S.Y., dkk. 2009. Customer Value, Satisfaction, Loyalty and Switching Costs: An Ilustration From a Business-to-Business Sercice Context. *Juornal of the Academy of Marketing Science*

- Liu, C.T., Guo.Y.M., Leea, C.H. 2011. The effects of relationship quality and switching barriers on customer loyalty. *International Journal of Information Management*
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Magfiroh, S., Rusdarti. 2016. Pengaruh Kepuasan, Antusiasme, Dan Switching Barrier Terhadap Loyalitas Anggota Pada Koperasi Serba Usaha. *Economic Education Analysis Journal*.
- Mardalis, A. 2005. Meraih Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Management dan Bisnis* Vol.9, No.2
- Maulina, N.A., Supriyanto, S. 2014. Promotion Effects Dan Switching Barriers Terhadap Loyalitas Pasien Ruang Sakinah Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*.
- Magfiroh, S., Rusdarti. 2016. Pengaruh Kepuasan, Antusiasme, Dan Switching Barrier Terhadap Loyalitas Anggota Pada Koperasi Serba Usaha. *Economic Education Analysis Jurnal*.
- Mowen, J.C., Minor, M. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Penerbit Erlangga
- Musanto, T. 2004 Faktor- Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 6 No 2.
- Noersasongko, E. 2018. *Kewirausahaan Perubahan Zaman: Ilmu Kosong Tetapi Berisi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Novianti, N. 2015. Pengaruh Customer Satisfacton Dan Switching Barrier Terhadap Customer Retention (Studi Pada Konsumen Kosmetik Wardah Di Purworejo). *Segmen Manajemen*.

- Novianti., Suryoko, S., Nugraha, H.S. 2013. Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Hambatan Berpindah Terhadap Retensi Pelanggan Karti Prabayar, Simpati Wilayah Semarang. *Jurnal Ilmu Bisnis*.
- Periantalo, J. 2016. *Penelitian Kuantitatif untuk psikologi*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- Prabowo, B. 2008. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT Astra Surabaya. *Jurnal Ilmu-ilmu Sosial* Vol. 8. No. 2 Hal. 92-97
- Palilati, A. 2007. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan. *Jurnal Ekonomi Manajemen*.
- Puspita, R. S. 2012. Perbedaan Kepuasan Pelanggan Indomaret dan Alfamart. *Jurnal of Social and Industrial Psychology*.
- Putro, S.W. dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen di Resto Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Putri, N.A., dkk. 2016. Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, Dan Switching Barrier Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Mahasiswa S1 Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Tahun 2014/2015 Pengguna Smartphone Samsung). *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol 32. No. 1
- Putri, N.R., Suhariadi F. 2013. Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dengan Word Of Mouth Pada Pelanggan Klinik Kecantikan London Beauty Centre. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*. Vol.2 No. 3
- Rofiq, A., dkk. 2009. Peranan Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Industri Telepon Seluler. *National Conference of Management Research*
- S, Yenny Chen dan Edwin, J. 2014. Pengaruh Kepuasan, Hambatan Berpindah dan Penyediaan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen di Hotel Novotel. *Jurnal Strategi Pemasaran* Vol .2, No.1, 1-7

- Saidani, B., Arifin, S. 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia. (JRMSI). Vol. 3, No. 1*
- Saputro, D. A., dkk. 2017. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan Dan Switching Barriers Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-jurnal Riset Manajemen Progdil Manajemen.*
- Soegoto, A.S. 2013. Persepsi nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampak Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Emba No. 1 Vol. 3*
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- Suryabrata, S. 2000. *Metode Penelitian.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Suwarni. Mayasari, S.D. 2007. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen.*
- Tjahyadi, R.A. 2006. Brand Trust Dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek. *Jurnal Management Vol. 6. No. 1*
- Tjiptono, F. 1996. *Management Jasa.* Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F., Candra, G., Andriana, D. 2008. *Pemasaran Strategik.* Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F., Diana, S. 2015. *Pelanggan Puas Tidak Cukup.* Yogyakarta: Andi
- Umar, H. 2014. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada Penerbangan *Low Cost Carriers.* Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik. Vol. 01 No. 02

- Winahyuningsih, P., Edris, M. 2012. Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Muria Kudus. *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*.
- Winarso, K. 2010. Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Produk Susu Bayi Menggunakan Service Quality dan Path Analysis. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*.
- Woro, M., Farida, N. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis Vol.2 No.1*
- Yang, Z., Peterson, R.T. 2004. Customer Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: The Role of Switching Cost. *Psychology and Marketing*, Vol. 21: 799-822
- Yuniarti, V.S. 2015. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia Bandung
- Zulkarnain. 2012. *Ilmu Menjual Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*. Yogyakarta: Graha Ilmu