

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan, 2008, *Marketing*, Media Utama, Yogyakarta.
- Amir, Taufiq M., 2005, *Dinamika Pemasaran*, Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Basu, Swasta dan Irawan, 2008, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty Yogyakarta.
- Bansal, Harvir, S., Shirley, F., Taylor, dan Yannik St. James, 2005, "Migrating to New Service Providers: Toward a Unifying Framework of Customers Switching Behaviors", *Journal of The Academy of Marketing Science*, Vol. 33, No.1.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, 2010, *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Eni Hairany, Marijati Sangen, 2104, Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Lembaga Pengembangan dan Sertifikasi Batu Mulia (LPSB) di Martapura Kabupaten Banjar. *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 2, Nomor 3, Oktober 2014.
- Ferdinand, Augusty, 2006, *Metode Penelitian Manajemen*, BP Universitas Diponegoro, Semarang.
- Herawati dan Halim, 2008, Analisis hubungan antara Customer value, Customer Satisfaction, dan Switching Cost terhadap Customer Loyalty (Studi kasus perpindahan GSM keCDMA pada Mahasiswa di Depok), *Jurnal Eksekutif*, Vol. 3 No. 2, Agustus 2006. Hal. 97-104.
- Husein, Umar, 2005, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Ishak, Asmai., Zhafiri Luthfi, 2011, Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs, *Jurnal Siasat Bisnis* vol. 15, No. 1, Januari 2011 : 5666.
- Junusi, Rahman El, (2009), "Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama, Kualitas Jasa dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Pada Bank Muamalat Kota Semarang), *Paper Presented at The 9th Annual Conference on Islamic Studies (ACIS)*, Surakarta, Jawa Tengah.
- Kim *et.al.* 2004, *The Effect of Switching Barrier on Customer Retention in Korean Mobile Telecommunication Service*.
- Kotler, Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran*, (Terjemahan) Jilid 9. PT. Prehallindo, Jakarta
- Kusmayadi, Tatang, 2007, *Pengaruh Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan*, STIE STAN Indonesia Mandiri, Jepara.
- Lamb. Jr, Charles. W, Joseph. F. Hair and Carl Mcdaniel, 2004, *Marketing*, 7th Edition, Thomson, Canada.

Margono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan*, Rineka Cipta, Jakarta.

Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi, 2007, Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal), *Jurnal Bisnis dan Ekono (JBE)*, September ISSN : 1412-3126.

Musanto, Trisno, 2004, Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Media Advertising Surabaya, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 6. pp. 123-136.

Nandya Ayu Putri, Zainul Arifin, Wilopo, 2016, Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan dan *Switching barriers* 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 (JAB)*/Vol. 32 No. 1 Maret 2016.

Palupi, Dyah Hasto, Para Kampiun Pencetak Loyalitas Pelanggan 2006, *Artikel* Edisi 23 Maret 2006 (www.swa.co.id) diakses Mei 2011.

Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, A., 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi-2, Salemba Empat, Jakarta.

Ranaweera, Chatura and Prabhu Jaedee, 2008, *The Influence of Satisfaction, Trust and Switching Barriers on Customer Retention in Continuous Purchasing Setting*, *Journal of Service*. Vol. 14. No. 4. p: 374-395.

Siti Maghfiroh dan Rusdarti, 2016, Pengaruh Kepuasan, Antusiasme, dan *Switching Barriers* Terhadap Loyalitas Anggota pada Koperasi Serba Usaha Koperasi Serba Usaha (KSU) "Merak" Rembang Kabupaten Purbalingga, *Economic Education Analysis Journal* Vol 5 No 1 2016.

Stefanny Ratna Sari T., 2013, Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan *Switching Barriers* Terhadap Loyalitas Pelanggan Hartono Elektronika Surabaya, *Jurnal Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya* Vol 2 No 4 2013.

Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono Fandy dan Greogorius Cand [REDACTED], 2008, *Service, Quality, and Satification*, Andi Offset, Yogyakarta.

Wijaya, Serly dan Thio, Sienny, 2006, *Implementasi Membership Card dan Pengaruhnya dalam Meningkatkan Loyalitas Pengunjung Restoran di Surabaya*, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.