

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya, P. 2007. Pengaruh *Switching Cost* sebagai Pemoderasi Hubungan antara Kepuasan dan Loyalitas Konsumen, *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis*, vol 2, no. 2.
- Burnham, Thomas A., Frels, Judy K. & Mahajan, Vijay. (2003). *Consumer Switching Costs: A Typology, Antecedents, and Consequences*. *Journal of Academy of Marketing Science*. Vol. 31, 2.
- Durianto, Darmadi, Sugiarto & Tony Sitinjak, 2001, Strategi Menaklukkan Pasar melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ferdinand, A. T. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi. Semarang: BP UNDIP.
- Giddens, Nancy & Hofmann, Amanda. 2002. Brand Loyalty. [on-line] <http://www.extension.iastate.edu/agdm/wholefarm>.
- Ghozali, I. (2006), Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, ed 4 Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto, Hartono, 2007. *Metode Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, BPFE. Yogyakarta.
- Karsono. 2008. Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Biaya Switching dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kesetiaan Pelanggan, *Fokus Manajerial*, vol. 6, no.2.
- Kotler, P 2000, *Marketing Management*, The Millenium Edn. Englewood Cliffs, Prentice Hall, Inc., New Jersey.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Mowen, J. C. and M. Minor. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Oliver, Richard L 1993, "Cognitive, Affective, and Attribute Bases of The Satisfaction", *Journal of Consumer Research*, vol.20, no.3.
- Paliati, Alida. 2004. Pengaruh Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Wilayah etnik Bugi. *Jurnal Ekonomi*. Vol.1, No.2, Maret 2004.
- Pramono, A & Rusdiansyah, A. (2008). *Analisa Pola Pengguna kartu Prabayar Telepon Seluler untuk Konsumen Mahasiswa dengan Metoda Markov Chain*. [on-line] <http://mmt.its.ac.id/library/wp-content/uploads/2008/12/28->

- Rahmawati, A. dkk., 2006, Statistik II, UPFE, Yogyakarta.
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ribhan. 2007. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Brand Switching pada pengguna SIM card di Fakultas Ekonomi Lampung* *Jurnal Bisnis & Manajemen* Vol.3.No.1 September, 2006.
- Sekaran Uma, 2006, *Research Methods for Business: Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.
- Susilo, Erwan (2005), "Analisis Pengaruh Tenaga Penjual, Produk, Harga Dan Dukungan Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan," Thesis, Magister Manajemen, Universitas Diponegoro.
- Wenny, H, & Rizal, E 2008, Analisis Hubungan antara Service Quality, Customer Satisfaction, dan Switching Cost terhadap Customer Loyalty, *Usahawan*, no.03.
- Yudhiantoro, Danang, 2004, " Analisis Pengaruh Kesesuaian Citra Diri Terhadap Kesukaan Merek dan Kepuasan ", *Telaah Bisnis*. vol.5. no 2