

## DAFTAR PUSTAKA

- Abror, Firman, dan Syilvia Deswita. 2013. Pengaruh Kepercayaan Dan Switching Cost Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Kiriman Barang Pada PT. Citra Van Titipan Kilat Cabang Bukittinggi. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis* Volume 2, Nomor 1, Maret 2013.
- Afzal, Hasan, Muhammad Aslam Khan, Kashif ur Rehman, Imran Ali, Sobia Wajahat. 2010. Consumer's Trust in the Brand: Can it Be Built through Brand Reputation, Brand Competence and Brand Predictability. *International Business Research* Vol 3 No. 1. Januari 2010.
- Agustina, Nadia., Achmad Fauzi DH dan Inggang Perwangsa Nuralam. 2018. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pengguna Kartu Operator Seluler Simpati pada Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2015/2016 dan 2016/2017 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 64 No. 1 November 2018.
- Alma, Buchari. 2015. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Assauri, Sofjan. 2012. *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Buana, Faisal Rangga dan Mudiantono. 2015. Pengaruh Kepercayaan Merek, Presepsi Switching Cost Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas (Studi Kasus pada Konsumen Pertamina di Semarang). *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 1, No. 2, (2015) 31-60
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Irawan. 2015. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Fazal, Ossama dan Sonia Kanwal. 2017. Determinants of brand loyalty: A case study of Asian Mobile Phone Users. *International Journal of Scientific and Research Publications*, Volume 7, Issue 12, December 2017
- Ferrinadewi, Erna. 2008. *Merek dan Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fitriyah, Nafisatul. 2015. Pengaruh Kepercayaan Merek, Switching Cost, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Tiki Semarang. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol.2, No.4, 2015:26-38
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Haryono, Budi. 2016. *How to Win Customer through Customer Service with Heart*. Yogyakarta: Andi.
- Hidayat, Deddy Rakhmad dan Muhammad Riza Firdaus. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan: (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya). *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 2, Nomor 3, Oktober 2014.
- Huang, Ching-Lin. 2016. Relationships Among Corporate Image, Service Quality, Switching Costs, Customer Satisfaction And Loyalty: An Example Of Toyota's Distributors In Taiwan. *International Journal of Information Technology and Business Management*. Vol.51 No.1 August 2016.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Hutapea, Katrin Evalastri., Paham Ginting dan Sutarman. 2017. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Dengan *Switching Cost* Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan *Provider Prepaid* Telkomsel Di Kota Medan. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*. Vol 3 No. 1 2017.
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Karunanithy, Kamalakumati dan Dilani Rasanayagam. 2013. Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty towards Sri Lanka Telecom PLC. *Industrial Engineering Letters*. Vol.3, No.7, 2013.
- Khotimah, Lufi Khusnu. 2017. Pengaruh Kepercayaan Merek, Kepuasan Konsumen, dan *Switching Cost* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Mahasiswa Pengguna *Handphone* Merek Samsung Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Jember). *Skripsi*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Jember. (Jurnal Penelitian Tidak Dipublikasikan).
- Kotler, Philip and Garry Armstrong. 2014. *Principle of Marketing, 15th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2013. *Marketing Management* (14<sup>th</sup> Edition). England: Pearson Education.
- Kotler, Philip. 2014. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Terjemahan oleh Hendra Teguh. Jilid 1, Edisi Revisi, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Lau, G.T., and Lee, S. H. 2009. Consumer's Trust in a Brand and Link to Brand Loyalty. *Journal of Market-Focused Management*. Vol. 4. No. 4. pg. 341.

- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat
- Manap, Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ningsih, Sri Minarti dan Waseso Segoro. 2014. The influence of customer satisfaction, switching cost and trusts in a brand on customer loyalty - the survey on student as im3 users in Depok, Indonesia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 143 (2014) 1015 – 1019.
- Prasetyo, Andri., Yulianeu dan Andi Tri Haryono. 2016. Pengaruh Corporate Image, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di Bis Kota Perum DAMRI Semarang). *Jurnal Entrepreneur dan Entrepreneurship*, Volume 5, Nomor 1, Maret 2016.
- Rizqillah, Muhammad Harmen., Tetty Herawaty dan Wulan Pratami Tresna. 2018. The Effect of Brand Trust and Switching Cost Toward Telkomsel Flash Customer Loyalty: A Study on simPATI Users in GraPARI Rawamangun. *Review of Integrative Business and Economics Research*, Vol. 7, Supplementary Issue 3
- Sangadji, Etta M, Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Setianingsih, Lia. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Switching Cost, Dan Trust In Brand Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler GSM Prabayar simPATI di Wilayah Jakarta). *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 15 No. 3 September 2015: 367 – 385.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis. Edisi Kedua*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto, Pramono Hari Adi dan Eling Purwanto Jati. 2012. Model Loyalitas Pelanggan Pada Perbankan Mikro: *Perceived Risk* Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol.16, No.3 September 2012, hlm. 472–48.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy., dan Gregorius Chandra. 2012. *Service Management Meningkatkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wibowo, Hermansyah Andi. 2014. Moderasi Biaya Beralih Pada Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada PTS X). *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen* Volume IV, No. 3. Hal. 363-380. Tahun 2014.