

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, T. dan Suryadi, N. (2008). "Pengaruh service quality, customer satisfaction dan switching cost terhadap customer loyalty pelanggan telepon bergerak di kota Malang," *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 7, No. 1, hlm 188-210
- Chanaya, P. S. (2014). "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa House of Ballon terhadap Niat Beli Ulang," *Jurnal Manajemen*, Vol. 13, No. 2, hlm 131-150
- Colgate, M. and Lang, B. (2001). "Switching Barriers in Consumer Markets: An Investigation of the Financial Service Industry," *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 18, No. 4, pp 332-347
- Curtis, T; Abratt, R; and Dion, P. (2011). "Customer Satisfaction, Loyalty and Repurchase and satisfaction: a meta-analytical review," *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 24, No. 1, pp 1-26
- Darpito, S. (2010). "Peran Biaya Beralih pelanggan dalam penguatan pengaruh kualitas layanan terhadap Loyalitas Pelanggan," *Jurnal Kajian & Riset Manajemen*, Vol. 4, No.2, hlm 118-131
- Dharmmesta, B. S. (2000). *Azas – azas Marketing*, 4th ed. Yogyakarta: Liberty
- Dharmmesta, B. S. (1999). "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, no. 3, hlm 73-78
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2011). *Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hurriyati, R. (2005). *MarkPlus on Strategy*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*, 14th ed. London: Prentice Hall
- Kotler, P. and Keller, K. (2012). *Marketing management*, 14th ed. London: Prentice Hall
- Kuntjara. (2007). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli ulang konsumen*. Tesis Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang
- Kurniawan, I; Santoso, S. B; dan Dwiyanto, B. (2007). *Analisis faktor - faktor yang mempengaruhi minat beli ulang produk serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan*. Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang
- Lee, J. and Feick, L. (2001). "The impact of switching cost on the customer satisfaction loyalty link: Mobile phone services in France," *Journal of Service Marketing*, Vol. 15, No. 1, pp 35-48
- Nafi'a, R. N. (2013). *Analisis Pengaruh Marketing Mix terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dengan Metode Structural Equation Modelling*

- (SEM). Skripsi Teknologi Industri Pertanian Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya, Malang
- Olaru, D. and Purchase, S. (2008), "From customer value to repurchase intention and recommendations," *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol. 23, No. 8, pp 554-565
- Oliver, Richard L. (1999), "Whence consumer loyalty?" *Journal of Marketing*, Vol.63, pp. 33-44
- Probosuci, K. (2014). *Analisis pengaruh bauran pemasaran terhadap loyalitas pelanggan restoran jepang sabonten*. Skripsi Teknologi Industri Pertanian Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya, Malang
- Selang, C. (2013). "Bauran pemasaran pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen pada fresh mart bahu mall Manado," *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, Vol. 1, No. 3, hlm 71 – 80
- Singarimbun, M. dan Effendi, S. (2006). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Penerbit Pustaka LP3ES
- Sugiyono. (1999). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya
- Trijp, H. V; Hoyer, W; and Inman, J. (1996), "Why Switch? Product Category-Level Explanations for True Variety-Seeking Behaviour," *Journal of Marketing Research*, Vol. 33, No. 8, pp 281-292
- Utomo, P. D. (2006). *Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler*. Tesis Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Wijayanti, R dan Sumekar, K. (2009). "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Loyalitas anggota pada KJKS BMT Bina Umat Sejahtera Lasem Cabang Kudus," *Analisis Manajemen*, Vol.3, No. 2, hlm 130-147