

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiyanto, Arief. 2009. *Usulan Program Retensi Pelanggan Kartu As Berdasarkan Model Customer Switching Intention (Studi Kasus : PT. Telkomsel, Tbk. Divisi Regional Jawa Barat)*. Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Institut Teknologi Telkom. Bandung
- Ardho, Galang. 2008. *Usulan Program Pengendalian Churn Berdasarkan Model Customer Switching Intention (Studi Kasus : Kartu Matrix PT. Indosat, Tbk. Kediri Branch)*. Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Institut Teknologi Telkom. Bandung
- Anonim. 2012. Koneksi "Broadband" Pacu Penetrasi Layanan TV Berbayar, Masih Didominasi Konten Asing. *Koran Jakarta* (online). Tersedia : <http://koran-jakarta.com/index.php/detail/view01/75521>. [15 Maret 2012]
- Carmen, Antón. Carmen, Camarero and Carrero, Mirtha. 2005. Analysing Firms' Failures as Determinants of Consumer Switching Intentions. The Effect of Moderating Factors. *European Journal of Marketing*, (online) 41(1) , pp. 135-158. Tersedia : www.emeraldinsight.com/0309-0566.htm [14 Maret 2012]
- Dahwan, Ibnu. 2008. *Kepuasan Pelanggan* (online). Tersedia : <http://ibnudblog.blogspot.com/2008/02/kepuasan-pelanggan.html> [15 Desember 2011]
- Fitzsimmons, James A. 2006. *Service Management Operations, Strategy and Information Technology 5th Edition*. New York : The McGraw-Hill Companies, Inc.

Harun, Haidir. 2006. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi*. Thesis Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang

Hutagalung, Astuti. 2009. *Menuju retensi dan loyalitas pelanggan* (online). Tersedia : <http://astuti-hutagalung.blogspot.com/2009/05/menuju-retensi-dan-loyalitas-pelanggan.html> [11 Desember 2011]

Inda. 2011. *Customer Retention* (online). Tersedia : <file:///C:/Documents%20and%20Settings/davisko/Desktop/Proposal%20T A1%20Fandi%20Davisko/sumber%20acuan%20customer%20retention/bahan/genoveva's%20%20Customer%20Retention.htm> [1 Maret 2012]

Indonesian Commercial Newsletter (ICN). 2009. *Perkembangan Industri TV Berbayar Ditengah Persaingan Ketat* (online). Tersedia : <http://www.datacon.co.id/Internet2008Ind%20TVcable.html> [11 Desember 2011]

Jiunkpe. 2009. *Lampiran 2 : Penentuan Jumlah Sampel untuk Penentuan Jumlah Responden*(online). Tersedia: http://digilib.petra.ac.id/viewer.php?page=1&submit.x=0&submit.y=0&qual=high&fname=/jiunkpe/s1/tmi/2009/jiunkpe-ns-s1-2009-25405033-12263-djarum_primary-appendices.pdf [18 Desember 2011]

Nur I.S., Meilia. 2010. *Statistika Deskriptif dan Induktif*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta : Ekonisia

- Pursetyaningsih. 2008. Pengaruh Harga, Reputasi, Kualitas Jasa, Promosi, Keterpaksaan Pindah dan Rekomendasi pada Perilaku Nasabah Berpindah Bank. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 1(3), pp. 287-309. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada
- Riska, Merlinda. 2013. Konglomerat Masuk, Pasar TV Berbayar Makin Dinamis. *Harian Kompas* (online). Tersedia: <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2013/06/13/07420525/Konglomerat.Masuk.Pasar.TV.Berbayar.Makin.Dinamis> [22 Juni 2013]
- Rullist, Prima Zodya. 2006. *Perumusan Program Peningkatan Loyalitas Pelanggan Simpati dengan Pendekatan Markov Chain dan Indeks Kepuasan di Kota Padang*. Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Telkom. Bandung.
- Saeed, Ayesha. Hussain, Nazia dan Riaz, Adnan. 2011. Factors Affecting Consumer's Switching Intentions. *European Journal of Social Sciences*, (online) 19(1), pp. 54-61. Tersedia : www.emeraldinsight.com [13 Maret 2012]
- Saraswati, Tyas. 2009. *Perancangan Program Retensi Pelanggan Berdasarkan Analisis Customer Switching Intention (Studi Kasus : Pelanggan Kartu Prabayar Indosat Wilayah Bandung)*. Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Institut Teknologi Telkom. Bandung
- Satria. 2011. *Pengertian Retensi Pelanggan dan Konsep Customer Value* (online). Tersedia: <http://id.shvoong.com/business-management/marketing/2190817-pengertian-retensi-pelanggan-dan-konsep/> [11 Desember 2011]
- Setiadi, Nugroho J. 2010. *Perilaku Konsumen ; Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan dan Keinginan Pelanggan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup

Supranto J. 1987. *Statistik, Teori dan Aplikasi Edisi Kelima, Jilid Satu*. Jakarta : Penerbit Erlangga

Teorionline. 2010. *UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS* (online). Tersedia : <http://teorionline.wordpress.com/200/01/241/uji-validitas-dan-reliabilitas/> [18 Desember 2011]

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Bayumedia Publishing

Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis, Panduan Mahasiswa untuk Melaksanakan Riset*. [e-book] Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Tersedia: http://books.google.co.id/books?id=ihn8T5S8HaQC&pg=PA110&lpg=PA110&dq=responden+minimal+30&source=bl&ots=PoPKaoBZkC&sig=WwfH9v1HAkKqCf9mgK5ti36Tdac&hl=id&sa=X&ei=LnQuUa3MJPGZiAfqwIGIAw&redir_esc=y#v=onepage&q=responden%20minimal%2030&f=false [3 Januari 2013]

Wibowo, Agung Edy. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media

Wijayanti, Ari. 2008. *Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan*. Semarang : Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro