

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Taufiq dan Nanang Suryadi. (2009). *Pengaruh Service Quality, Customer Satisfaction, dan Switching Cost terhadap Customer Loyalty*. 7(1). 188-210
- Agnandan, Friska dan Naili Farida. *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kesadaran Merek dan Switching barrier Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Telkom Flexi*. 1-8
- Alma, Buchari. (2010). *Pengantar Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Best, Roger J. (2013). *Market-Based Management: Strategies for Growing Customer Value and Profitability sixth edition*. New Jearsey: Person
- Burnham, Thomas A, Judy K. Frels, Vijay Mahajan. (2003). *Consumer Switching Costs: A Typology, Antecedants, and Consequences*. 31(2). 109-126
- Chandra, Hamdi. (2008). *Marketing Untuk Orang Awam*. Palembang: Maxicom
- Dirana, Fauzia Puspa. (2010). *Pengaruh Switching cost Terhadap Switching Intention Pada Konsumen Telepon Seluler Nokia*. Institut Manajemen Telkom Bandung: tidak diterbitkan
- Farida, Naili. (2012). *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas Pelanggan Serta Implikasi Pada Perpindahan Merek pada pengguna kartu prabayar IM3*. 1(1). 55-64
- Fitriyani, Fitri dan Harimukti Wandebori. (2013). *Retention Program Recommendation for Improving Customer Loyalty at PT. Indosat Bandung*. 2(1). 53-67
- Hartatik dan Lie Othman. (2010). *Analisis Hambatan Berpindah (Switching Barrier) Kartu Prabayar simPATI Telkomsel (Studi Pada Mahasiswa Fisip Universitas Riau)*. 1(1). 61-72
- Han, Hyun-Soo, Woo-Sung Park, dan Seok-In Joung. (2010). *Exploring The Impact of Switching barriers on E-Loyalty in online vendors*. 17(3). 121-134
- Haryadi, Dadi. (2012). Pelanggan Indosat Area Bandung Tumbuh 12%. [Online]. <http://m.inilah.com/read/detail/1863776/pelanggan-indosat-area-bandung-tumbuh-12>. (26 Januari 2014)
- Hasan, Ali. (2010). *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghlia Indonesia
- Hermawan, Asep. (2009). *Penelitian Bisnis: Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Ishak, Asmai dan Zhafitri Luthfi. (2011). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching costs pada jasa penyedia telepon selular*. 15 (1). 55-66
- Isnaini, Husni. (2013). Jenuh Menggerus Laba. [Online]. <http://www.sindoweekly-magz.com/artikel/2/ii/14-20-maret-2013/business/156/jenuh-menggerus-laba>. (27 Desember 2013)

- Jalal, Fasli. (2013). 2013 Penduduk Indonesia Diperkirakan 250 Juta Jiwa. [online]. <http://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/13/07/17/mq2oy6-2013-penduduk-indonesia-diperkirakan-250-juta-jiwa>. (27 November 2013)
- Kim, Moon-Koo, Jong-Hyun Park, Myeong-Cheol Park. *The Effects of Switching barrier on Customer Retention in Korean Mobile Telecommunication Services*. 1-14
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2012). *Principles of marketing fourteenth edition*. England: Pearson
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid I*. Jakarta: Erlangga
- Lee, Jonathan, Janghyuk lee, dan Lawrence Feick. (2001). *The Impact of Switching Costs on The Customer Satisfaction-Loyalty Link: Mobile Phone Service in France*. 15(1). 35-46
- Lovelock, Christopher dan Jochen Wirtz. (2011). *services marketing: People, Technology, and Strategy. seventh edition*. England: Pearson
- Mahardy, Denny. (2013). Jaga Pelanggan Loyal, XL Tak Genjot Penjualan Kartu Perdana. [Online]. <http://tekno.liputan6.com/read/729830/jaga-pelanggan-loyal-xl-tak-genjot-penjualan-kartu-perdana>. (26 Desember 2013)
- Mullins, John W dan Orville C. Walker, JR. (2010). *Marketing Management: A Strategic Decision-Making Approach seventh edition*. Boston: McGraw-Hill
- Nazryya, Alvi. (2007). *Pengaruh Switching barrier Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Anna Sui Hair and Make Up*. Universitas Sumatra Utara Medan: tidak diterbitkan
- Noor, Achmad Rouzni. (2011). Indosat Tekan Churn Rate Pelanggan Muda. [Online]. <http://inet.detik.com/read/2011/06/10/185044/1657962/328/indosat-tekan-churn-rate-pelanggan-muda>. (20 Oktober 2013)
- Noor, Achmad Rouzni. (2013). 10 Operator Terlalu Banyak, Idealnya Berapa?. [Online]. <http://inet.detik.com/read/2013/06/25/165615/2283864/328/1/10-operator-terlalu-banyak-idealnya-berapa>. (13 Oktober 2013)
- Pambudi, Didan Pratama. (2012). *Pengaruh Hambatan Berpindah (Switching barriers) Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Blackberry*. Institut Manajemen Telkom Bandung: tidak diterbitkan
- Panji, Aditya. (2013). Terlalu Banyak, Operator Seluler Diminta “Bersatu”. [Online]. [http://tekno.kompas.com/read/2013/06/25/16145334/terlalu.banyak.operator.seluler.diminta.quotbersatuquot](http://tekno.kompas.com/read/2013/06/25/16145334/terlalu.banyak.operator.seluler.diminta.q<u>uotbersatuqu</u>ot). (2 Oktober 2013)
- Priyatno, Duwi. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. Yogyakarta: ANDI
- Ramada, Fryandi. (2006). *Interaksi Antara Kepuasan Pelanggan dan Switching barrier Terhadap Loyalitas Layanan Seluler di Indonesia*. Universitas Indonesia Jakarta: tidak diterbitkan
- Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. (2011). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis*. Bandung: Alfabeta

- Roesdiono, Eddy. (2011). *Churn Rate dan Fenomena Gonta-ganti Nomor Hp*. [Online]. <http://media.kompasiana.com/mainstream-media/2011/09/22/churn-rate-dan-fenomena-gonta-ganti-nomor-hp-397647.html>. (17 November 2013)
- Roh. (2013). Pelanggan Indosat Naik 14%. [Online]. <http://jabar.tribunnews.com/2013/01/08/pelanggan-indosat-naik-14-persen>. (26 Januari 2014)
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba empat
- Sarwono, Jonathan. (2012). *Path Analysis dengan SPSS*. Jakarta: PT. elex media komputindo
- Sarwono, Jonathan dan Herliana Budiono. (2012). *Statistik Terapan: Aplikasi Untuk Riset, Skripsi, Tesis dan disertai menggunakan SPSS, AMOS, dan Excel*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Sarwono, Jonathan dan Tutty Martadiredja. (2008). *Riset Bisnis Untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: ANDI
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2009). *Research Methods for Business: a skill bulding approach fifth edition*. Chiches: JohnWiley.
- Setiawan, Supriyadi. (2011). *Loyalitas pelanggan jasa*. Bogor: IPB Press
- Siswono, Budi Eko dan Stefanus Supriyanto. (2013). *Strategi Switching barriers Untuk Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya*. 1(1). 91-98
- Sunyoto, Danang. (2011). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. CAPS: Yogyakarta
- Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustadifah. (2011). *Penelitian kuantitatif*. Bandung: ALFABETA
- Thertina, Martha (2013). YLKI: Operator Telepon di Indonesia Kebanyakan. [Online]. <http://www.tempo.co/read/news/2013/07/29/092500664/YLKI-Operator-Telepon-di-Indonesia-Kebanyakan>. (13 Oktober 2013)
- Taufiq. (2007). *Pengaruh Switching barrier Terhadap Repurchase Intention Pada Produk Pemutih Wajah Merek Pond's*. Universitas Islam Negeri Malang: tidak diterbitkan
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran strategik*. Yogyakarta:Andi
- Tung, Gu-Shin, Chiung-Ju Kuo, Yun-Ting Kuo. (2011). *Promotion, Switching barriers, and Loyalty in department store*. 1(2). 30-44
- Umar, Husein. (2008). *Penelitian Untuk Skripsi dan Tesi Bisnis*. Jakarta: Grafindo
- Valenzuela, Fredy-Roberto. (2012). *The Effects of Switching barriers Types on Customer Loyalty retail banking*. 8(1). 1-19
- Widoyoko, Eko Putro. (2012). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Wijaya, Tony. (2012). *Cepat Menguasai SPSS 20 untuk olah data dan interpretasi data*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka
- Yanamandram, Venkata K, L White. (2006). *Switching Barriers in Business to Business services: a Qualitative Study*. 17(2). 1-35

Zeithaml, Valarie A, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. New york: McGrawHill