

## DAFTAR PUSTAKA

Claes, Robert (2003), *Effects of Switching Barriers on Satisfaction, Repurchase Intentions and Attitudinal Loyalty*, Sweden

Fadhillah, (2008), *Pengaruh Hambatan Berpindah (Switching Barrier) Terhadap Loyalitas Pelanggan kartu simPati Telkomsel: Studi Kasus Pada Siswa SMA Negeri 2 Medan*

Ghozali, Imam (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.Semarang.

Griffin, Jill (2003), *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, edisi revisi dan terbaru, Erlangga, Jakarta

Hurriyanti, Ratih (2005), *Bauran konsumen dan Loyalitas Konsumen*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Jogiyanto, (2007), *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, BPEE, Yogyakarta

Keegan, (2007), *Manajemen Pemasaran Global*, edisi keenam, Penerbit PT. Indeks, Jakarta

Kotler, Philip (2000). *Manajemen Pemasaran*. Prenhallindo. Jakarta.

Kotler, Philip (2003). *Marketing Management*, 11<sup>st</sup> Edition. Upper Saddle River. New Jersey: Pearson Education Inc.

Kotler, Philip (2006). *Marketing Management*, 12<sup>nd</sup> Edition. Upper Saddle River. New Jersey: Pearson Education Inc.

- Palupi, Dyah Hasto, *Potret Loyalitas Konsumen*, SWA 19 Januari 2005 diakses dari <http://swa.co.id/2005/01/potret-loyalitas-konsumen-2005/> pada tanggal 16 September 2010.
- Ramada, (2006), *Interaksi Antara Kepuasan Pelanggan dan Switching Barrier Terhadap Loyalitas Layanan Seluler di Indonesia*, Universitas Indonesia
- Sekaran, Umar. 2006. *Research Method for Bussiness A Skill-Building Approach*, 4<sup>th</sup> ed. New York: John Wiley and Sons, Inc
- Sugiyono (1998). *Statistika untuk Penelitian*. Erlangga. Jakarta.
- Suliyanto (2006). *Metode Riset Bisnis*. ANDI. Yogyakarta.
- Timm, Paul R (2005), *50 Ideas To Keep Your Customer*, PT Buana Ilmu Populer, Jakarta
- Wijaya, Tony (2009). *Analisa Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Universitas Atmajaya. Jakarta
- Yazid, 2006, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas*. Vol 8, hal 113-127. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia