

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Bakar, 2010. *Analisis Pengaruh Kepuasan konsumen, Switching Cost, Dan Trust In Brand Terhadap Customer Retention (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler Prabayar Simpati Wilayah Semarang)*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Buttle, F. 2004. *CRM: Concepts and Tools*. Elvier. Amsterdam
- Cannon, J. P., W. D. Perault, dan E. J. McCarthy. 2009. *Pemasaran Dasar: Pendekatan Manajerial Global*. 16 ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Claes, Robert Julander Magnus soderlund. 2003. *Effect of Switching Barrier on Satisfaction, Rephucase Intentions and Attitudinal Loyalty*. SSE/EFI Working Paper Series in Business Administration No. 2003: 1, Stockholm School Of Economic.
- Danesh, Seiedeh Nasrin. 2012. The Study of Kepuasan konsumen, Customer Trust and Switching Barriers on Customer Retention in Malaysia Hypermarkets. *International Journal of Business and Management* Vol. 7, No. 7; April 2012
- Deighton, John, Blattberg, and Robert C. 1996, Manage Marketing by the Customer Equity Test, *Harvard Business Review*, 74 (July-August), 136-144
- Durianto, Darmadi dan C. Liana. 2004. Analisis Efektivitas Iklan Televisi Softener Soft & Fresh di Jakarta dan Sekitarnya dengan Menggunakan Consumer Decision Model. *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, Vol. 11, No. 1, pp.35-55.
- Ferdinand, A. T. 2005. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. BP UNDIP. Semarang
- Firdausi Firda. 2002. *Analisis Pengaruh Iklan terhadap Sikap dan Niat Konsumen dalam Memutuskan untuk Membeli Suatu Produk (Studi Kasus Iklan Rokok Djarum 76 yang Ditayangkan di Televisi)*. UNDIP, Semarang.

- Gilang Kencanawati, *Pengaruh Switching Barrier Terhadap Attitudinal Loyalty Dan Customer Retention Pelanggan Seluler Pasca Bayar*. Master Theses, 2004. <http://digilib.sunan-ampel.ac.id>
- Haryanto, Resty Avita. 2013. *Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Terhadap kepuasan Pelanggan Pada Restoran MCDonald's Manado*. Universitas Sam Ratulagi. Manado.
- Haryono E. 2008. *Caving dan Speleologi Di Indonesia*. Di dalam : Indonesian Scientific Karst Forum. Yogyakarta. 19-20 Agustus 2008.
- Hurriyati, Ratih. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta. Bandung
- Irawan, 2003. *Manajemen Pemasaran*. Alfabeta. Bandung
- Ishadi, Indi Djastuti. Analisis Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Iklan Pesaing Dan Perilaku Mencari Variasi Terhadap Perilaku perpindahan Merek Pada Konsumen Shampo Sunsilk. *Diponegoro Journal Of Management*. Volume 1, Nomor 2, Tahun 2012, Halaman 343-351 <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/djom>
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations untuk Bisnis*. Pustaka Bina Pressindo. Jakarta
- Klemperer, P. 2003. Competition When Consumers have Switching Costs: An Overview with Applications to Industrial Organization, Macroeconomics, and International Trade. *The Review of Economic Studies*, Vol. 62, pp. 515-539.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Alih bahasa: Hendra Teguh, Ronny A. Rusli dan Benyamin Molan, PT Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2009. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Alih bahasa: Hendra Teguh, Ronny A. Rusli dan Benyamin Molan, PT. Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, Phillip dan Gary Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, jilid 2, edisi ke-8, Penerbit Erlangga, Jakarta.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Ketiga Belas), PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip, Veronica Wong, John Saunders, Gary Armstrong (2005) *Principles of Marketing*, Fourth European Edition. Prentice Hall. London.
- Kuswati Rini, Agus Waluyo. 2012. *Relationship Marketing Dan Customer Retention Orientation Pada Perbankan Syariah (Relationship Marketing And Customer Retention Orientation On Sharia Banking)*. Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta, eprints.unisbank.ac.id/192/1/artikel-28
- Lenzun, Jessica J. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*. Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Ma'aruf, Hendri. 2006. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Mowen, J. C. and M. Minor. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 2*. Erlangga, Jakarta
- Muafi. 2004. Bagaimana Orang Lain Memandang "Merek Pribadi" Anda?. *Usahawan* (No 12 tahun XXXIII Desember 2004)
- Nila, Dewi Kasuma, Gus Andri, Sepris, Yonaldi. Pengaruh Iklan, Citra Merek, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Vaseline Hand And Body Lotion di Kota Padang (Studi Kasus Di Pt. Unilever Cabang Padang). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 3, Nomor2, Mei 2012 ISSN : 2086 – 5031
- Palupi, Dyah Hasto. *Para Kampiun Pencetak Loyalitas Pelanggan*. Edisi 23 Maret 2006 (www.swa.co.id)
- Putri, Lily Harlina. 2014. *Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Pelanggan*. Universitas Brawijaya, Malang.
- Rizal., Furinto, Asnan. 2009. *Marketing Reloaded : Kompilasi Konsep dan Praktik Pemasaran*. Salemba Empat, Jakarta.

- Ranaweera, C. and J. Prabhu. 2003. "The Influence of Satisfaction, Trust and Switching Barriers on Customer Retention in a Continuous Purchasing Setting". *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 14 No. 4, pp. 374-395
- Shimp, Terence A. (2007). *Periklanan Promosi*. (Edisi ke-5 jilid 1). PT Penerbit Erlangga. Jakarta
- Simamora, Henry. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. YKPN. Yogyakarta
- Sudarmadi. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Edisi 19 Januari 2005. (www.swa.co.id)
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta. Bandung
- Swastha dan Irawan. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*, edisi kedua cetakan ke sebelas. Liberty Offset. Yogyakarta
- Taufiq Abdurrahman, Nanang Suryadi. Pengaruh Service Quality, Kepuasan konsumendan Switching Cost terhadap Customer Loyalty (Studi pada Pelanggan Telepon Bergerak di Kota Malang). *Jurnal Aplikasi Manajemen* | Volume 7 | Nomor 1 | Februari 2009. Terakreditasi Sk Dirjen Dikti No. 43/DIKTI/KEP/2008 ISSN: 1693-5241
- Triton PB. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Tugu Publisher. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Utami, C.W. 2010. *Management Rintel Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Rintel Moderen di Indonesia*. Jagakarsa, Jakarta: Salemba Empat.
- Widowati, Chikita Akmelia. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas, Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya Terhadap Sikap Pelanggan PLN*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.

Winata, I Nyoman, 2012. Hegemoni Maskulinitas Dalam Iklan Minuman Berenergi (Analisis Semiotika TVC Extra Joss dan Kuku Bima Ener-G). *Jurnal Semai Komunikasi* Vol. II, No. 2, Juni 2012: 109-122

