

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N. (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Operator Kartu Seluler Simpati Pada Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2015/2016 dan 2016/2017 Fakultas Ilmu Administrasi . *Jurnal Administrasi Bisnis* .
- Amstrong Gary, P. K. (2014). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12*. Jakarta: Erlangga.
- Arikunto, S. (2015). *Prosedur Penelitian Suatu PendekatanPraktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Astini, R. (2018). Mediasi dan Pengaruh Switching Cost Terhadap Loyalitas Pelanggan GSM. *Jurnal Manajemen* .
- Fadillah, Y. d. (2015). Pengaruh Customer Satisfaction dan Trust in a Brand Terhadap Costumer Retention. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan* .
- Griffin. (2018). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*.Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Erlangga.
- Hadri, G. d. (2017). *manajemen pemasaran Lanjutan Berbasis Corporate Value Creation Edisi kesatu*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Hamdani, L. (2016). *Manajemen Pemasaran jasaEdisikedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Haryono, B. (2016). *How to Win Customer Through Customer Service with Heart*. Yogyakarta: Andi.
- Irawan, H. (2019). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Cetakan Kelima*. Jakarta: Elex Media Komputindo .
- Kotler, P. (2015). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Qonitat, N. N. (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Switching Barrier dan Kepercayaan Merek Terhadap Customer Retention( Survei Pada Mahasiswa S1 Brawijaya Malang Pelanggan Produk Merek Wardah). *Jurnal Administrasi Bisnis* .
- Riduwan. (2014). *Metode & Teknik Penyusunan Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sanusi, A. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

- Sari, W. Y. (2017). Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek. *jurnal manajemen pemasaran* .
- Simbolon, F. (2014). Pengaruh Switching Cost Terhadap Customer Retention Pada Industri Perbankan Indonesia. *Binus Business Review* .
- Siregar, S. (2014). *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Syaqirah, F. P. (2014). Managing customer retention of hotel industry in Malaysia. *Social and Behavioral Sciences*.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Trecya. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Customer Retention di PT. Erafone Mega Mall Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis* .
- Umar, H. (2014). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Ed Baru 7* . Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Pemasaran, Edisi Keempat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Zeithaml, V. M. (2014). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6th ed. Boston: Mc.Graw-Hill. .