

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Amrie, M., & Nur, A. A. 2014. *Pengaruh Keandalan Merek dan Kepuasan Pelanggan Serta Switching cost Terhadap Loyalitas Pelanggan Provider Telkomsel*. Kabupaten Bulungan
- Alma, Buchari. 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Al Karim, R. 2013. *Customer Satisfaction In Online Shopping: a study into the reasons for motivations and inhibitions*. *IOSR Journal Of Business and Management*, 11(6), 13-20.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Alfabeta
- Arianto, T., & Sari. E. P. 2023. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Perceived Value, dan Perceived Switching cost Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Telkomsel, Tbk Cabang Bengkulu*. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 237-244
- Banjarnahor et. Al. 2021 *Manajemen Komunikasi Pemasaran*. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Chandra, R. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kaoy Kupie*. *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)*, 2 (2), 139-146.
- Delfina, A.P. 2018. *Pengaruh Kepercayaan dan Switching cost terhadap Loyalitas Apotek Kimia Farma cabang Ahmad Yani* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Padang).
- Delfina, A. P., & Rahmidani. R. 2018. *Pengaruh Kepercayaan dan Switching cost terhadap Loyalitas Pelanggan Apotek Kimia Farma cabang Ahmad Yani*. *Jurnal Ecogen* 1(1), 226-235.
- Effendi, B. 2018. *Ukuran Perusahaan, Dewan Komisaris dan Environmental Disclosure*. *Jurnal Riset Akuntansi Tirtayasa*, 3(1), 1-19.
- Effendi, A. A., & Fadhilah, A. 2018. *Pengaruh Intensif dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Calibrated* Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma*, 85-96.
- Foster, B., & Sidharta, I. 2019. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Diandra Kreatif, 10.

- Gedalia, C. C. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Brand Image terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Manopole Coffee Lab)*. Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 3(1), 1-10.
- George R Terry dalam Afifudin 2013. “*Principles Of Management*”. 5 tahun Edition. Indonesia: Pearson (Pengertian Manaj Pemasaran)
- Handayani, Tati dan Fathoni Muhammad Anwar. 2019. *Buku Ajaran Manajemen Pemasaran Islam*. Yogyakarta: Deepublish
- Hasibuan Malayu SP. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan. Jakarta : PT. Prenhallindo (fungsi-fungsi manajemen).
- Hasibuan, M. S. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Askara
- Indartono, Styabudi 2016. *Pengantar Manajemen:Character Inside*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press
- Karwulandari, N. 2017. *Pengaruh Emotional Branding, Brand Experience, dan Customer Satisfaction Terhadap Brand Loyalty (Studi Pada Konsumen Produk Merek Rabbani di Outlet Rabbani Cabang Kutoarjo)* (Doctoral dissertation, Manajemen-FE).
- Kotler, P. & Amstrong, G. 2012, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Edisi 12. Penerbit Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2012. *Marketing Management*. Edisi 14. Global Edition: Pearson Education.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2012, *Manajemen Pemasaran* Jilid I Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2012 *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke tiga belas, Jilid 2, Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Kusuma, D. P. W., & Hasibuan, D. H. 2013. *Peranan Pengendalian Internal Sebagai Alat Bantu Manajemen Dalam Pengamanan Pemberian Kredit Mikro*. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 1(3), 181-192.

- Meithiana, I. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Nisa, H.A., Farida, N., & Dewi, R. S. 2013. *Pengaruh Kepercayaan Merek, Switching cost, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada pengguna ponsel Nokia pada mahasiswa FISIP Universitas Diponegoro angkatan 2010 sampai 2012)*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis.
- Rahmaddiansyah, R., Fajri, F., & Utami, C. V. 2015. *Analisis Loyalitas Konsumen terhadap Minuman Kopi Robusta Di Kota Banda Aceh*. Jurnal Agrisep, 16(2), 77-85.
- Rashid, N. R. N. A., Khalid, S. A., & Rahman, N. I. A. 2015. *Environmental Corporate Social Responsibility (ECSR): Exploring its influence on customer loyalty*. Procedia Economics and Finance, 31, 705-713.
- Rohmawati, Z. T. 2021. *Pengaruh Switching cost, Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Wifi Indihome (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2017)* (Doctoral dissertation, IAIN Kudus).
- Sarinah, S., & Orhan, O. 2017. *Penerapan Model Pembelajaran Tipe Jigsaw Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Ekonomi Peserta Didik Kelas XI IPS di SMAN-2 Palangkaraya*. Neraca: Jurnal Pendidikan Ekonomi, 3(1), 25-30.
- Sirait, D. P. 2018. *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan: The Effect of Relationship Management and Service Quality on Customer Satisfaction*. Digest Marketing, 3(1), 79-85.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran (Teori dan Implementasi)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiarto, F. 2017. *The Influence Of E-Service Quality, Brand Image And Price Towards Customer Satisfaction And The Impact On Customer loyalty (Case Study Of Traveloka. Com)*. (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, D. 2013. *Manajemen Pemasaran (Pendekatan Konsep, Kasus, dan Psikologi Bisnis)*. Yogyakarta: Caps.

Suprihanto, John. 2014. *Manajemen*. Yogyakarta: Cetakan Pertama. Gadjah Mada University Press.

Susanti, P. 2013. *Studi Tentang Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengurusan STNK Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Samarinda*. Jurnal Administrasi Negara, 1(3).

Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, V. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Abadi Plastik* (Doctoral Dissertation, Universitas Ciputra Surabaya).

Wulandari, V. 2016. *Pengaruh Switching cost terhadap Word Of Mouth dengan Switching Intention sebagai variabel intervening pada pengguna jasa layanan kurir jne di Samarinda*. In Forum Ekonomi (Vol. 18, No. 2, pp. 157-165).

Yusuf, Burhanuddin. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dilembaga Syari'ah*. Depok. Penerbit PT. Rajagrafindo Persada.

[www.pasarseluler.com](http://www.pasarseluler.com)

[www.indotelko.com](http://www.indotelko.com)