

DAFTAR PUSTAKA

- Bisma, A. Hanifan dan Nurhadi. 2017. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Hambatan Berpindah terhadap Loyalitas Pelanggan First Media di Sidoarjo*. Jurnal Bisnia Indonesia. Vol. 8. No 2
- Budi Suharjo, 2015. *Pemahaman Salah Loyalitas Pelanggan*. Vol 1(2). Tersedia: <http://www.budisuharjo.com/> tersedia: <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur/article/view/883/551>
- Darna, N., Mulyatini, N., Setiawan, I., Budianto, A., & Sukomo. (2023). Metode Penelitian. In *Deepublish*. Deepublish.
- Effendi, Usman. 2014. *Asas Manajemen*. Depok: Cetakan Kedua. PT. Raja Grafindo Persada
- Elfita, Dina. 2017. *Pengaruh Switching Barrier (Hambatan Berpindah) Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Perdana Internet Telkomsel*. Skripsi pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sumatera Utara. Tidak diterbitkan.
- Firmansyah, M.A dan Mahardika, B.W. 2018. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Griffin, Jill. 2015. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan. Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga
- Hindarto, Peter Daud. 2013. *Hubungan Relationship Marketing Dengan Loyalitas Pelanggan Ritel*. Jurnal JIBEKA Volume 7, No 3. 97-102.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

- Juliani, Febi Arlinda. 2015. *Pengaruh Switching Barrier terhadap Loyalitas Pelanggan Pelanggan di Camelia Salon Hair and Make Up*. Jurnal Ekologi. Vol.2 No. 1
- Jaya. 2019. *Penerapan Statistik untuk Penelitian Pendidikan*. Prenadamedia Group.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing*. Pearson Education tersedia:<https://journal.untar.ac.id/index.php/jmieb/article/view/29103>
- Kotler, P., Keller, K, L. 2016. *Marketing Management*. 16th Edition. Ohio: Pearson.
- Novianti, Sri Suryoko, dan Hari Susanta Nugraha. “Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Hambatan Berpindah Terhadap Retensi Pelanggan Kartu Prabayar SimPATI di Wilayah Semarang.” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro* Vol. 2 No. 2. 2013.
- Purwandari, S. 2022. *Manajemen Pemasaran (Konsep Pemasaran Digital)*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Siswanto, H.B. 2013. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2017. “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sopiyan, Pipih. 2021. *Pengaruh Kepercayaan dan Hambatan Beralih terhadap Loyalitas (Studi pada Pelanggan Produk Skincare Garnier di Majalengka Kota)*. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*. 2(1). 187-199
- Tjiptono, F. 2020. *Strategi pemasaran: prinsip dan penerapan*. Yogyakarta: Andi.