

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Abubakar, Rusydi. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Cristina, Whidya Utami. (2017). *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Darna, N., Mulyatini, N., Setiawan, I., Budianto, A., & Soekomo. (2023). *Bahan Ajar Metodologi Penelitian*.
- Fandi, Tjiptono. (2014). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 3). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Firmansyah, Anang M., & Mahardika, Bidi W. (2018). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Ghosh, P. P. (2021). *Principles and Practices of Management*. New Delhi: University Science Press.
- Handoko, T. Hani. (2017). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2018). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12, Jilid 2). Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip, et al. (2016). *Marketing Management* (Global Edition, 15th ed.). Global Edition.
- Ridhotullah, Subeki, & Jauhar, Mohammad. (2015). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.
- Sudarsono, H. (2020). *Buku Ajar: Manajemen Pemasaran*. Jember: Pustaka Abadi.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CAPS.
- Tjiptono, Fandi. (2015). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Pemasaran Jasa* (Edisi Terbaru). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zeithaml, Valerie A., & Bitner, Mary Jo. (2018). *Service Marketing*. New York: McGraw-Hill.

#### **Jurnal / Artikel:**

- Apriliani, D. U. (2023). Pengaruh digital marketing, kualitas produk, dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen Batrisyia Herbal. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 21(1), 470–479. <https://scholar.google.com/scholar?q=Pengaruh+digital+marketing+kualitas+produk+dan+pelayanan+terhadap+kepuasan+konsumen+Batrisyia+Herbal>
- Aristanti, D. R., & Bahrin, K. (2024). The influence of switching cost, word of mouth, and satisfaction on the loyalty of IM3 Ooredoo Indosat card users. *Jurnal Fokus Manajemen*, 4(1). <https://scholar.google.com/scholar?q=Jurnal+Fokus+Manajemen+IM3+Ooredoo+Indosat>
- Ayu Widya Pryanka Wikrami, I., & Mandala, K. (2017). Pengaruh switching cost dan switching intention terhadap WOM pada nasabah Bank Central Asia di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen*, 6(6), 2967–2994.

<https://scholar.google.com/scholar?q=Pengaruh+switching+cost+dan+switching+intention+terhadap+WOM+pada+nasabah+BCA+Denpasar>

- Blut, M., Frennea, C. M., Mittal, V., & Mothersbaugh, D. L. (2015). How procedural, financial and relational switching costs affect customer satisfaction, repurchase intentions, and repurchase behavior: A meta-analysis. *International Journal of Research in Marketing*, 32(2), 226–229. <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2015.01.001>
- Choi, J. (2020). Switching costs and customer retention in retail business. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 54, 102–115. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.102115>
- Febry, B., Btpn, I. B., & Kertajaya, A. (2013). Pensiunan Nasional, Tbk Cabang Kertajaya Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 3(1). <https://scholar.google.com/scholar?q=Journal+of+Business+and+Banking+Kertajaya+Surabaya>
- Ha, M. T., Nguyen, A., & Tran, Q. (2023). Understanding the mediating effect of switching costs on the relationships between service value, satisfaction, and loyalty in healthcare services. *Humanities & Social Sciences Communications*, 10(1), 1–12. <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01797-6>
- Handayani, S., & Pratama, R. (2023). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan ritel modern. *Jurnal Manajemen Ritel Indonesia*, 8(2), 55–67. <https://scholar.google.com/scholar?q=Jurnal+Manajemen+Ritel+Indonesia+kualitas+produk+dan+harga>
- M.A Kader 2023. Pengaruh Choi Siwon Sebagai Brand Ambassador dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mie Sedaap Korean Spicy Chicken (Suatu Studi pada Konsumen Produk Mie Korean. *Business Management and Entrepreneurship Journal* 3 (1), 19-40 [https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=id&user=cV1jUigAAAAJ&pagesize=80&citation\\_for\\_view=cV1jUigAAAAJ:yL7DKRohVA8C](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=cV1jUigAAAAJ&pagesize=80&citation_for_view=cV1jUigAAAAJ:yL7DKRohVA8C)
- Mathori, M., & Chasanah, U. (2024). Pengaruh nilai emosional dan nilai sosial pada loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada makanan sehat. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 34–62. <https://scholar.google.com/scholar?q=nilai+emosional+nilai+sosial+loyalitas+makanan+sehat>
- Minarti, S. N., & Segoro, W. (2014). The influence of customer satisfaction, switching cost and trusts in a brand on customer loyalty. *Procedia* -

*Social and Behavioral Sciences*, 143, 1015–1019.  
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.548>

- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya: Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3(1), 26–38.  
<https://scholar.google.com/scholar?q=Jesya+Jurnal+Tempo+Cabang+Tegal>
- Mutiara, A., Umban, & Jaya, A. (2019). Pengaruh peralihan biaya dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Indosat di Sukabumi. *Jurnal Universitas Nusa Cendana*.  
<https://scholar.google.com/scholar?q=Pengaruh+peralihan+biaya+dan+kualitas+produk+Indosat+Sukabumi>
- Nugraha, A., & Salsabila, R. (2024). Peran promosi dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan minimarket Jawa Barat. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Nusantara*, 11(1), 101–115.  
<https://scholar.google.com/scholar?q=Jurnal+Ekonomi+dan+Bisnis+Nusantara+promosi+loyalitas>
- Phan, T. H. (2024). Service quality, customer satisfaction and loyalty: Evidence from Vietnamese commercial banks. *Cogent Business & Management*, 11(1), 2377769. <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2377769>
- Putra, D., & Kurniawan, T. (2024). Kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan ritel di Jawa Barat. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 33–47.  
<https://scholar.google.com/scholar?q=Kualitas+pelayanan+dan+loyalitas+pelanggan+ritel+Jawa+Barat>
- Putri, M. L. (2024). Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Jastipsamaaku. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(12), 531–539.  
<https://scholar.google.com/scholar?q=Kualitas+pelayanan+Jastipsamaaku+Socius>
- Rahmawati, F., & Dewi, A. (2023). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bisnis ritel modern. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(4), 221–229.  
<https://scholar.google.com/scholar?q=Kualitas+pelayanan+ritel+modern+Jurnal+Ilmu+Manajemen>

- Sang, T. M. (2025). The effect of customer satisfaction, green switching costs and alternative attractiveness on customer loyalty to green products in Viet Nam. *Journal of Sustainable Marketing*, 5(2), 88–102. <https://doi.org/10.1109/jsm.2025.393606432>
- Sari, M., Hidayat, R., & Lestari, P. (2025). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pusat perbelanjaan daerah. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 14(1), 77–88. <https://scholar.google.com/scholar?q=Analisis+kualitas+pelayanan+pusat+perbelanjaan+daerah>
- Setiawan, T., Rahardjo, M., Ruslim, T. S., & Rahardjo, D. M. (2016). Identifikasi kepuasan konsumen ditinjau dari segi harga dan kualitas pada restoran Abuba Steak di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 2(1). <https://scholar.google.com/scholar?q=Identifikasi+kepuasan+konsumen+Abuba+Steak+Greenville>
- Sudirjo, F., Astuti, W., & Kurnia, L. (2025). The effect of perceived value, customer satisfaction, and switching costs on customer loyalty. *International Journal of Business and Management Studies*, 14(1), 33–47. <https://doi.org/10.1016/ijbms.2025.390649137>
- Wahyuni, D., Firmansyah, A., & Prasetyo, B. (2022). Pengaruh switching cost terhadap loyalitas pelanggan ritel modern. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 10(3), 199–210. <https://scholar.google.com/scholar?q=Pengaruh+switching+cost+terhadap+loyalitas+ritel+modern>
- Wayan Candra Yani, N., Wayan Ekawati, N., & Nyoman Nurcaya, I. (2014). Pengaruh kepuasan konsumen yang dimoderasi biaya perpindahan terhadap niat beralih pada mahasiswa pengguna XL di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/>
- Willys, N. (2018). Customer satisfaction, switching costs and customer loyalty. *American Journal of Industrial and Business Management*, 8(4), 919–935. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2018.84063>
- Wulandari, N., Pramudita, S., & Yusuf, A. (2025). Pengaruh pelayanan dan ketersediaan produk terhadap kepuasan pelanggan ritel daerah. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Daerah*, 7(2), 144–156. <https://scholar.google.com/scholar?q=Jurnal+Ekonomi+dan+Manajemen+Daerah+pelayanan+dan+ketersediaan+produk>

Yuliawan, H., Santoso, R., & Widodo, A. (2025). Switching cost dan engagement terhadap niat berpindah merek konsumen. *Jurnal Pemasaran Indonesia*, 13(1), 65-78  
<https://scholar.google.com/scholar?q=Switching+cost+dan+engagement+terhadap+niat+berpindah+merek>