

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, James C., Narus James A., dan Narayandas. 2009. Business Market Management. 3rd edition. New Jersey : Pearson Prentice Hall
- Bateman, Thomas S dan Snell, Scott A. 2002. Management Concepting in the New Era. 5th Edition. New York : McGraw-Hill
- Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty. Jakarta : Erlangga
- Griffin, Ricky W dan Ebert, Ronald. Business. 2006. International Edition. (8th ed). New Jersey : Pearson Prentice Hall
- Hawkins I Del dan Mothersbaugh L David. 2010. Consumer Behavior Building Marketing Strategy. Eleventh Edition. New York : McGraw-Hill
- Keiningham, Timothy L., Vavra, Terry G dan Aksoy, Lerzan. 2005. Loyalty Myths. New Jersey: John Wiley & Sons
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L. 2012. Marketing Management. (14th ed). New Jersey : Pearson Prentice Hall
- Malhotra K, Naresh. 2010. Marketing Reseach An Applied Orientation Global Edition. New Jersey : Pearson Prentice Hall
- Priyatno, Duwi. 2010. Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS. Yogyakarta : Mediakom
- Sadat, Andi M. 2009. Brand Belief -Strategi Membangun Merek Berbasis Keyakinan. Jakarta : Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2006. Research Methods For Business : Metodologi Penelitian Untuk Bisnis : Pendekatan Filosofi dan Praktis. Jakarta : Salemba Empat
- Sugiono, 2010. Metode penelitian Bisnis., Bandung : Alfabeta.
- Tim Penyusun. Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana Ekonomi. Jakarta. 2008
- Zikmund, William G dan d'Amico, Michael. 2002. Effective Marketing. 3rd Edition. USA : The Thomson Learning

Zinkhan, 2005. Consumers. International Edition. (2nd ed). USA : McGraw-Hill

Marya Ulfah, 2006. Pengaruh Kepuasan, Biaya Peralihan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Kartu Seluler GSM – Telkomsel. Thesis Program Studi Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana. Universitas Indonesia

Rusdi Saleh Siregar, 2009. Analisis pengaruh Biaya Peralihan (Switching Cost) Terhadap Loyalitas Pelanggan Operator Seluler Dari GSM (Global System For Mobile Communications) Ke CDMA (Code Divison Multiple Access) Di Kota Medan. Thesis Program Studi Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Sumatera Utara. Medan

Karsono. 2008. “ Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Biaya Switching dalam pengaruh kualitas pelayanan pada kesetiaan pelanggan”. Fokus Manajerial Jurnal Manajemen dan kewirausahawan, Vol.6 No.2,h.10-31.

Herawati, Wenny dan Edy H Rizal. 2008. “ Analisis Hubungan antara Service Quality, Customer Satisfaction, dan Switching cost terhadap Customer Loyalty; Studi kasus Perpindahan GSM ke CDMA Mahasiswa di Depok”. Manajemen Usahawan Indonesia, No.3, Maret 2008, h.42-52.

http://www.vibizlife.com/e-living_details.php?pg=e-living&id=12949 Nokia Goyah Digempur BlackBerry dan iPhone (diakses Februari 2011)

<http://economicsjurnal.blogspot.com/loyalitas-pelanggan.html> (diakses Maret 2011)

<http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=1466313> (diakses April 2011)

<http://www.blog.re.or.id> (diakses juli 2011)