

## DAFTAR PUSTAKA

- Admin. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat dan Perilaku Membeli Konsumen* (Studi Kasus pada PT Ultrajaya). Tesis. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada, 2007
- Anoraga, Pandji, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta:Penerbit PT. Rineka Cipta, 2000),
- Arikunto, Suharsimi *Manajemen Penelitian* (jakarta : Dikti, 1993)
- Arnando, Indrianawati Usman & Rizky Adhitya. *Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Repurchase Melalui Trial Dengan Moderasi Fear Of Losing Face pada Sogo Department Store Surabaya*. Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga, (Surabaya : Jurnal Equitas Vol.11 No.2 Maret 2007)
- Balabanis, George, Reynolds, Nina; Simintiras, A Base Of E-Store Loyalty; The interaction between perceived switching barriers and satisfaction, *Journal of Business Research* 59 2004
- Cravens David W., *Pemasaran Strategis*, (Jakarta : Erlangga, 1996)
- Dharmmesta, B.(1999)"loyalitas Pelanggan:Sebuah Kajian konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti,"*Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*,14(3):73-88
- Dharmmesta, B.S. (1998), "Theory of Planned Behavior Dalam Penelitian Sikap, Niat, dan Perilaku Konsumen". *Kelola*, Vol. 7, No. 18
- Ferdinand , Augusty T, *Kualitas Strategi Pemasaran: Sebuah Studi Pendahuluan*, *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. I, No.1, (Mei, 2002)
- Irawan , Handi, *Locked-in Your Customer*, 2008,  
[http://www.handiirawan.com/articles/archives/2008/09/26/locked-in\\_your\\_customer/](http://www.handiirawan.com/articles/archives/2008/09/26/locked-in_your_customer/)  
 (Diakses tanggal 26 november 2011)
- Jerry C., Paul J and Olson, *Consumer Behavior*. International Edition. (New York : McGraw Hill, 1999)
- Jones Michael A., et al, 2003, The Effects Of Locational Convenience On Customer Repurchase Intentions Across Service Types, *Journal Of Services Marketing*, Vol. 17 No. 7 2003

- Jones Michael A., et al, 2000, Switching Barriers And Repurchase Intentions In Services, *Journal of Retailing*, 00224359, Summer2000, Vol. 76, Issue 2 .
- Julander, Clear-Robert *Effects Of Switching Barriers On Satisfaction, Repurchase Intention and Attitudinal Loyalty*, Stockholm Schools Of Economics, January 2003.
- Kim, Moon-Koo; Park, Jon-hyun; Myeong-Cheol. The Effect Of Switching Barriers On Customer Retention In Korean Mobile Telecommunication Service, Electronics and Telecommunication Research Institute, Korea.
- Kotler, Philip, dan Amstrong.. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Ahli bahasa Alexander Sindoro. (Jakarta : Penerbit PT. Indeks, 2003)
- \_\_\_\_\_. *Manajemen Pemasaran*. Ahli bahasa Hendra Teguh. (Jakarta : Penerbit PT. Prenhalindo, 2004)
- \_\_\_\_\_. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia* jilid 1, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2000)
- Kurniawan, Iwan and Santoso, Suryono Budi and Dwiyanto, Munas (2007) *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Produk Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. (Jurnal Studi Manajemen & Organisasi, 4 (2). pp. 27-42)
- Minor, Jhon. C Mowen dan Michael. *Perilaku Konsumen*. Ahli bahasa Lina Salim. Jilid 1. Edisi Kelima. (Jakarta : Penerbit Erlangga, 2002)
- Mulyono, Pudji, *Validasi Instrumen dan Teknik Analisis Data*. Disampaikan pada Lokakarya Peningkatan Suasana Akademik Jurusan Ekonomi FIS-UNJ tanggal 28Juli – 1 Agustus 2003
- Pangestu , Djarwanto dan Subagyo , , *Statistik Induktif* (yogyakarta : BPFE,1994)
- Paul W, James F Engel, Blackwell Roger D, and Winiard. *consumer behavior*, Eight Edition,(orlando: the Dryden Press, 1995)
- Paul, Peter J., Olson Jerry, *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran* Jilid 1, Jakarta: Penerbit Erlangga, 1999)
- Payne, Adrian, *Pemasaran Jasa*. Ter. Fandi Tjiptono. (Jakarta : Penerbit Andi, 2000,)

- Ramada, Fryandi, *Interaksi Antara Kepuasan Pelanggan dan Switching Barrier Terhadap Loyalitas Layanan Seluler Di Indonesia*. Tesis. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2006
- Ratih , Ida Aju Brahma, *Pengaruh Kinerja Produk, Pelayanan dan Sumber Daya Manusia Terhadap Niat Pembelian Ulang Melalui Citra Perusahaan Dan Kepuasan Pelanggan PT. Asuransi Jiwasraya*. Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya, *Jurnal Ekuitas* Vol. 13 No.2 2009:176-198,
- Ringold, D. J. (1988). Consumer Response to Product Withdrawal: The Reformulation of Coca-Cola. *Psychology & Marketing*, 5(3),
- Rosimah, Siti dan Theresia Sunarni. *Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Hambatan Peralihan (switching barrier) Pelanggan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas*, *Jurnal Teknik Industri*, Vol.7 No.2 Desember 2007
- Sarwoto Atmosutarno, *ATSI: Jumlah Pelanggan Seluler Tembus 180 Juta*. 2010, h. 1  
<http://www.antaraneews.com/berita/1279108087/atsi-jumlah-pelanggan-seluler-tembus-180-juta>) diakses 28 Desember 2011
- Setiadi , Nugroho. *Perilaku Konsumen*. (Jakarta : Penerbit Prenada Media Grup, 2003
- Shaun, Mc. Quitty, dkk., 2000, Systematically Varying Consumer Satisfaction and its Implications for Product Choice, *Academy of Marketing Science Review*, Volume 2000 No.10
- Sudjana, *Metode Statistika*, Edisi 6 (Bandung: Penerbit Tarsito, 2002)
- Sugiyono. *Statistika untuk Mahasiswa*. (Bandung : CV Alfabeta, 1999)
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2002)
- Supranto, J., *Statistik Teori dan Aplikasi*, Edisi Ke Enam, Jilid 1 (Jakarta : Erlangga, 2000)
- Suwandi, Iman Mulyana Dwi. 2007. *Keputusan Pembelian*. Seri Manajemen Pemasaran. <http://oeconomicus.files.wordpress.com/2007/07/keputusan-pembelian.pdf>  
(Diakses tanggal 26 november 2011)
- Triwijayati , Anna, Merlin Astanto, Markov. *Chain Analysis: Peramalan Pangsa Pasar Dan Pola Perpindahan Merek Berdasarkan Persepsi Konsumen Pada Produk Minyak Goreng Di Surabaya*, (*Jurnal Widya Manajemen Dan Akuntansi*, Vol.5 No.3 Desember 2005)

Umar, Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Yakarta : Penerbit PT. Raja Grafindo Persada 2005)

Waluyo , Purwanto, Agus Pamungkas, *Analisis Perilaku Brand Switching Konsumen Dalam Pembelian Produk Handphone Di Semarang*, (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Maret 2003)