

Daftar Pustaka

Abdurrahman, Tauffiq dkk (2008) Pengaruh *Service Quality*, *Customer Satisfaction*, dan *Switching Cost* terhadap *Customer Loyalty*. Jurnal Aplikasi Manajemen Universitas Brawijaya. ISSN 1693-5241

Afriani dalam www.okezone.com diakses pada 23 Februari 2019

Anderson, Mittal (2000) *Strengthening the Satisfaction- Profit Chain*. *Journal of Service Research* (Terjemahan Papers.com)

Bakar, Abu (2010) Analisis Pengaruh *Customer Satisfaction*, *Switching Cost*, dan *Trust in Brand* terhadap *Customer Retention*. *Journal of Business and Industrial Marketing*. Vol 21. No. 2. UNDIP

Buttle, Francis (2004) *Customer Relationship Management* (Manajemen Hubungan Pelanggan), Jakarta: Terjemahan Bayu Media Publishing

Budianto, Apri (2015) *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Ombak

Business Lounge Journal, diakses pada 07 Januari 2019

Canon, Joseph dkk (2009) *Pemasaran Dasar Edisi 16 Pendekatan Manajerial Global*. Jakarta: Salemba Empat

Databooks.co.id diakses pada 29 Desember 2018

Dwi, Nur (2016) *Kualitas pelayanan di Legend Premium Coffee Yogyakarta*. UNY

Effendi, Januar (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*. Universitas Telkom. Vol 11. No. 2

Fahmi, Muhammad (2014) Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap *Word of Mouth*, Niat Beli dan *Customer retention* Gerai Indomaret di Surabaya. *Journal of Business and Banking*. Vol 4. No. 1

Fandy, Tjiptono (2004) *Strategi Pemasaran edisi Kedua*. Andi: Yogyakarta

Ferrinadewi, Erna (2007) Pengaruh Threat Emotion Konsumen dan Brand Trust pada Keputusan Pembelian Produk Susu Anlene di Surabaya. *Jurnal Universitas Widya Kartika*. Vol 1. No. 2

Hardiansyah (2011) *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

Hurriati, Ratih dkk (2008) Pengaruh Pemasaran Eksperiensial Terhadap Retensi Pelanggan Pada Pengunjung *Resort&Spa* Kampung Sampireun Garut. Vol 7. No. 13

Japariato, Edwin (2018) Pengaruh *Logistic Service Quality* terhadap *Customer Retention* dengan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel Intervening pada Industri Ekspedisi Laut. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 12 No. 1

Jessica, Liliana (2017) Pengaruh *Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* terhadap Retensi Pelanggan Flosland. *Jurnal Manajemen dan Start Up Bisnis*. Vol. 2 No. 5

Jingga, Sekar (2015) Kepercayaan Merek, Kesadaran merek, dan persepsi kualitas. *Journal of Market Research*. Vol.45/1. Univeritas Negeri Yogyakarta

Kuncoro, Mudrajad (2013) *Metode Riset untuk Bisnis*. Jakarta: Penerbit Erlangga

Laporan Tahunan (*Annual Report*) PT Telkom 2017 diunduh 3 Januari 2019

Lee, Feick. L (2001) *The Impact Of Switching Costs on the Customers Satisfaction*, *Journal Marketing*, Vol. 15, No.1

Lewis M (2004) *The influence of Loyalty Programs and shortterm promotions on customer retention*. Terjemahan Res.43 195203

Mowen, John. Michael Minor (2002) *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga

Nasrul (2017) Mengukur Dimensi Kualitas Pelayanan (Tangile, Responsiveness, Reliailit, Assurance, Empathy) Terhadap Tingkat Kepuasan, Prosiding Seminar Nasional. ISBN:1234-5678-90-12:1

Nofriana, Wika (2015) Pengaruh *trust dan Switching Cost* terhadap Retensi Pelanggan (Studi Pada Pelanggan KFC Veteran Kota Padang). *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha*. ISSN:2655-6499

Payne, Adrian (2000) *The Essence of Services Marketing*. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi

Reichheld., Figby (2003) Terjemahan dari *Winning Customer Loyalty is the key to a winning CRM strategy*. *Ivey Business Journal*, Vol 67, Iss4, University of Western Ontario, London

Rully, Arlan (2006) *Brand Trust* dalam Konteks Loyalitas Merek. *Jurnal Manajemen*. Vol. 6 No. 1. Universitas Kristen Maranatha Bandung

Saputra, Yogi (2017) Pengaruh Dimensi *Relationship Marketing* Terhadap *Customer retention* pada Tiwana Musik Studio Lampung. Jurnal JIBEKA. Vol 7, No. 3. UNILA

Simbolon, Freddy (2011) Pengaruh *Switching Cost* terhadap *Customer Retention* Pada industry Perbankan di Indonesia. Vol 2 No. 2

Utami, Tessa (2015) Analisis pengaruh *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan Empathy* terhadap loyalitas pelanggan di Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi. Universitas Darma Persada



THE
Character Building
UNIVERSITY