

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (1999). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- _____. (2003). *Dasar-Dasar Psikometri*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- _____. (2004). *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- _____. (2004). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Abdurrahman, T. (2009). Pengaruh Service Quality, Customer Satisfaction dan Switching Cost terhadap Customer Loyalty (Studi pada Pelanggan Telepon Bergerak di Kota Malang). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 43 (7), 188-210.
- Aydin, Serkan and Ozer, Ghokan (2004), The Analysis of Antecedent of Customer Loyalty in the Turkish Mobile Telecommunication Market, *European Journal of Marketing*, Vol.39
- Burnham, T. A., Frels, J. K. & Mahajan, V. (2003). Consumer Switching Costs: A Topology, Antecedent and Consequences. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(2): 213-217
- Coakes, Sheridan J., Steed L., Dzidic P. (2006). *SPSS version 13.0 for windows*. Australia: John Willey & Sons Australia, Ltd.
- Chandra, Gregorius. (2002). *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Day, G.S., (1990). *Market Driven Strategy : Process for Creating Value*. New York : Free Press.
- Fitifaldy, Aldy (2010). *Pengaruh Perkembangan Telekomunikasi Seluler dan Perkembangan Industri Kreatif di Indonesia*. <http://teknologi.kompasiana.com/terapan/2010/11/26/pengaruh-perkembangan-telekomunikasi-seluler-dan-perkembangan-industri-kreatif-di-indonesia/>, diakses pada tanggal 5 Oktober 2011.

- Fornell, C,. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, Vol. 56, pp. 6-21.
- Griffin, Jill. (2003). *Customer Loyalty : How to Earn It, How to Keep It*. New York. Lexington Book Co.
- Hill, Nigel. (1996). *Handbook of Customer Satisfaction Measurement*. Western Springs.
- Hadi, Sutrisno. (1994). *Statistik*. Yogyakarta : Andi.
- Iskandar, Basuki Y. (2007). *Perkembangan Telekomunikasi Indonesia*. Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi
- Kotler, P,. (1995). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Terjemahan Alih Bahasa : A.A. Hermawan. Salemba, Jakarta.
- _____. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi kedelapan, terjemahan Arcella Ariwati Hermawan)*, Jakarta: Salemba Empat.
- _____. (2000). *Marketing Management*. New Jersey, USA : Prentice Hall. Inc.
- _____. (2004). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- _____. (2006). *Marketing Management*. New Jersey : Pearson Education.
- Kasper, H., Helsdingen, P., Vries, W. (1999). *Services Marketing Management*. Netherlands : Wiley
- Kerlinger, F.N. (1990). *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Edisi ketiga (terjemahan Simatupang Ladung R.). Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Leksa. (2007). *Seberapa Besar Saham Asing Dalam Telekomunikasi Indonesia?*. <http://www.kapucino.org/2007/04/28/seberapa-besar-saham-asing-dalam-telekomunikasi-indonesia/>, diakses pada tanggal 5 Oktober 2011.
- Latipun. (2002). *Psikologi Eksperimen*. Malang : UMM Pers.

- Lee, J., & dkk. (2001). The Impact Of Switching Costs On The Customer Satisfaction-Loyalty Link: Mobile Phone Service In France. *Journal Of Services Marketing*, vol. 15 no. 1
- Moleong, L.J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nazir. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Oliver, and Richard, L. (1999). *Whence Consumer Loyalty? Loyalty Of Marketing*. Vol 63, pg 33-34
- Perkembangan Industri Telekomunikasi di Tahun 2009*. (2009). <http://bisnisukm.com/perkembangan-industri-telekomunikasi-di-tahun-2009.html>, diakses pada tanggal 5 Oktober 2011.
- Santoso, S. (2000). *Buku Latihan SPSS: Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Singarimbun, M. & Effendi, S. (1989). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Shiroth, M., & Amin Nur, M. (1998). *Trend Industri Telekomunikasi di Indonesia*. <http://www.angelfire.com/id/akademika/mstrendtel98.html>, diakses pada tanggal 5 Oktober 2011.
- Solomon, Michael. (1999). *Consumer Behavior*. Fourth Edition. Upper Saddle River. New Jersey : Prentice Hall
- Stahl, D.O., (1989). *Oligopolistic Pricing With Sequential Consumer Search*. American Economic Review 79.
- Suryabrata, Sumadi . (2006). *Psikologi Pendidikan*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sudaryatmo. (2008). *Seminar Mastel, Persepsi Masyarakat terhadap tarif jasa komunikasi*.

- Suhariadi, Fendy, dkk. (2008). *Psikologi Eksperimen*. Surabaya: Unit Penelitian dan Publikasi Fakultas Psikologi Univeritas Airlangga.
- Swastha, Basu dan Irawan. (2003). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty Offset.
- Tjiptono, Fandy,. (1997). *Strategy Pemasaran*. Edisi Kedua, Cetakan Pertama. Yogyakarta : Andi offset.
- _____. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta : Andi offset.
- _____. (2001). *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Kedua. Yogyakarta : Andi offset.
- Tjiptono, Fandy, & Chandra, Gregorius. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Rust, Roland. (1993). *Customer Satisfication, Customer Retention and Market Share*. Journal of Retailing vol 69.
- Weni. H., & Rizal, E.H. (2008). *Analisis hubungan antara service quality, customer satisfication, and Switching Cost terhadap Customer Loyalty*. Usahawan no.03 Maret 2008
- Yoeti, Oka. (2003). *Customer Services Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Zeithaml, Valerie A., and Bitner, Mary Jo. (1996). *Services Marketing*. 1st edition. New York: McGrawHill.
- Zainuddin, M. (2000). *Metodologi penelitian*. (tidak diterbitkan). Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.