

Daftar Pustaka:

- Bansal, Taylor dan James. 2005. *“Migrating” to New Service Providers: Toward a Unifying Framework of Consumers Switching Behavior*. Journal of Academy of Science: Vol. 33 No.1 pages 96-115.
- Hasan, M. Iqbal, 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia: Bogor.
- Jauhar A, Moh. Ananta. 2010. *Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pengguna Layanan Perpustakaan Dengan Trust dan Commitment sebagai Variabel Intervening*. Universitas Airlangga: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.
- Keaveney, Susan M and Madhavan Parthasarathy. 2001. *“Consumers Switching Behavior in Online Service: An Exploratory Study of The Role of Selected Attitudinal, Behavioral, and Demographic Factors*. Journal of the Academy of Marketing Science: Vol. 29 No.4 pages 374-390.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice-Hall. Inc.
- _____ dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- _____ dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Martono, Nanang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder. Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Morgan, Robert M. dan Shelby D. Hunt. 1994. *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*. Journal of Marketing 58: 20-38.
- Nelloh, Liza A. Maureen dan Carolina C. P. Liem. 2011. *Analisis Switching Intention Pengguna Jasa Layanan Rumah Kos Di Siwalankerto : Perspektif Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan*. Jurna Manajemen Pemasaran: Vol. 6 No. 1 April 2011 : 22-31.

- Siddiqui, DR Kamran. 2011. *Personality Influence Consumers Switching*. Journal of Contemporary Research In Businss: Vol.2 No.10 pages 363-370.
- Sientia, Lukha. 2012. *Faktor-Faktor yang Menyebabkan Pelanggan Melakukan Migrasi Dan Tidak Migrasi Ke Listrik Prabayar Jika Dilihat Menggunakan Analisis Push Pull Mooring Faktor*. Universitas Kristen Satya Wacana: Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. (ed.) 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyanto, Bagong dan Sutinah. (ed.) 2011. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan Edisi Revisi*. Kencana Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2003. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo, I., Joseph, A. 2013. *Perpindahan Pelanggan (Customer Switching) dalam Pemasaran Jasa: Sebuah Analisis Konseptual*. Bina Ekonomi, 17 (1)
- Zeithaml, Valarie A. 1988. *Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence*. Journal of Marketing 52 (July): 2-22.
- _____, Leonard L. Berry., dan A. Parasuraman. 1996. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. Journal of Marketing 60 (April): 31-46.