

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kotler, Amstrong. 2004. Dasar - Dasar Pemasaran, Edisi Kesembilan, Jakarta: Gramedia
- [2] Khozin, Muh. 2004, Analisa Pengaruh Service Quality dan Customer Satisfaction Terhadap Purchase Intention Pada Perusahaan Jasa Travel Rosalia Indah: FE. UMS
- [3] Kotler, Philip. 2001, Marketing Manajement, New York: Mc Graw Hill.
- [4] Branti, Istariyani. 2002. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Cabang Sragen. FE: UMS.
- [5] Fredy Rangkuti. 2003. Measuring Costumer Satisfaction. PT. Elex Media Computindo
- [6] Irawan, Handi. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. 2002. PT Elex Media Computindo : Jakarta
- [7] Buttle, 2004.
- [8] Permana, B. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Warunk Gacoan Cabang Kediri. *Simki-Economic.2*
- [9] Anwar Hidayat. (2017). Perbedaan Uji Normalitas dan Homogenitas. <https://www.statistikian.com> (Diakses pada tanggal 6 Juli 2022)
- [10] (Nababan & Awwalin, 2019).tersedia online
- [11] Trecya. S. M. Lompoliuw Riane Johnly. Pio Roy F. Runtuwene. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Customer Retention* Di PT. Erafone Mega Mall Manado
- [12] Fitri Wahyuni. Rois Arifin. Rachmat Slamet. Analisis Pengaruh *Customer Service Quality, Customer Satisfaction, Switching Cost Dan Trust In Brand* Terhadap *Customer Retention* (Studi Pada Pengguna Kartu SIMPATI Telkomsel Malang)

- [13] Gladis Sarah Aurelia Asep M. Ramdan. Acep Samsudin. *ANALISIS CUSTOMER SATISFACTION DAN BRAND TRUST TERHADAP CUSTOMER RETENTION*
- [14] Benny Osta Nababan. Irhaz Ambiatul Awwalin. *ANALISIS DISKRIMINAN OPERATOR SELULER TELKOMSEL DAN OPERATOR SELULER LAINNYA (INDOSAT OOREDOO, XL AXIATA, 3) TERHADAP KEPUTUSAN BRAND SWITCHING DI STIE DEWANTARA*
- [15] ANNISA INDAH PUSPITA. *PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP SWITCHING BARRIES DAN CUSTOMERS RETENTION*