

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, T., Suryadi. (2008). Pengaruh Service Quality, Customer Satisfaction dan Switching Cost terhadap Customer Loyalty. *Jurnal Aplikasi Manajemen* Volume 7 Nomor 1 Februari 2009.
- Andreassen, T. W., (1994). "Satisfaction, Loyalty and Reputation as Indicators of Customer Orientation in the Public Sector". *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 7, No.2, p.16-34.
- Anjum et al. (2016). Factors Affecting the Service Quality and Customer Satisfaction in Telecom Industry of Pakistan. *International Journal of Management, Accounting and Economics*. Vol. 3, No. 9, September, 2016.
- Apjii.or.id. (2017). Survei Internet APJII 2016. From: <https://apjii.or.id/content/read/39/264/Survei-Internet-APJII-2016>. (Di akses pada 22 Februari 2017)
- Arbuckle, J. L. & Worthe, W. (2009). *AMOS 18.0 User's Guide*. Chicago: Small Waters Corporation.
- Aryani dan Rosinta. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Volume 17, Nomor 2.
- Augusty, Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Edward, M., & Sahadev, S. (2011). Role of switching costs in the service quality, perceived value, customer satisfaction and customer retention linkage. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 23(3), 327-345.
- Ferdinand, Augusty. (2002). *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang:FE UNDIP.

- Ghozali, Imam. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Hair et al., (1998). *Multivariate Data Analysis, Fifth Edition*. Prentice Hall, Upper Saddle River : New Jersey.
- Hellier, Phillip K., et al. (2003). "Customer repurchase intention: A general structural equation model." *European journal of marketing* 37.11/12: 1762-1800.
- Indihome.co.id. (2017). Internet fiber. From: <https://indihome.co.id/internet-fiber>. (Di akses pada 20 Februari 2017)
- J, Supranto. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 239.
- Jones et al. (200). *Why customers stay: measuring the underlying dimensions of services switching costs and managing their differential strategic outcomes*. *Journal of Business Research* 55 (2002) 441– 450.
- Kano, Y. & Azuma, Y. (2003). "Use of SEM Programs To Precisely Measure Scale Reliability". In *New Developments in Psychometrics* (Yanai, H. Et al., Eds.). pp. 141-148. Springer Verlag: Tokyo
- Kasper, Hans, Helsdingen, Pret van, and Vries jr, Wouter de. (1999). *Service Marketing Management: An International Perspective*. England: John Willey & Sons.
- Kimsean, Y. Yermias T. K., dan Ag. Subarsono. (2004). "Analisis Kinerja Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Yogyakarta". *Sosiosains*, Volume 17, Nomor 3, Juli 2004. Pascasarjana Fisipol UGM. Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Susanto. (1999). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Salemba Empat, Jakarta
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management. Millennium Edition*. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong,. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. (2013). *Marketing Management 14th Edition*. USA: Prentice Hall
- Lamb Jr, C. W., Hair Jr, J. F., & McDaniel, C. (2000). *Marketing (5th edn)*. Ohio: South-Western College Publishing
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*.
- Mahanani, Sonya. (2010). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)". Universitas Diponegoro Semarang.
- Mowen, John. dan Michael Minor. (2002). *Perilaku Konsumen*, jilid 2, Edisi kelima. Jakarta: Erlangga.
- Nagengast, L et al, (2014), *New Insight in the Moderating Effect of Switching Cost on the Satisfaction – Repurchase Behaviour Link*, Article in Press, *Journal of Retailing*.
- Pendit, P. L. (2003). *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi Suatu Pengantar Diskusi Epistemologi dan Metodologi*. Jakarta: JIP-FSUI.
- Siagian, Sugiarto. (2002). *Metode Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sidharta, L. (1996). *Sistem Informasi Bisnis: Analisis dan Desain Sistem Informasi Bisnis*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiyono, Drs. (1999). "Metode Penelitian Bisnis." CV Alfabeta, Jakarta 22.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis. "Metode Penelitian Kombinasi."* Bandung: CV Alfabeta.
- Telkom.co.id. (2017). *My Broadband IndiHome*. From: <http://www.telkom.co.id/products/my-broadband/indihome>. (Di akses pada 20 Februari 2017)
- Tjiptono, Fandy,. (2005). *Pemasaran Jasa, Cetakan Pertama*. Malang: Banyumedia.

Uripi, C. R., & Wijayanto, W. (2015). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengguna Untuk Bertahan Pada Blackberry Smartphones. *Pro Bisnis*, 8(2).

Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa, Edisi Pertama*. Indeks, Jakarta.

Weni, H., and Rizal, E.H. (2008). *Analisis Hubungan antara Service Quality, Customer Satisfaction dan Switching Cost terhadap Customer Loyalty*. *Usahawan*. no.03 th XXXVII. Maret 2008.

Wheaton, F.W. (1977). *AQUACULTURAL ENGINEERING*. A Wiley and Interscience Publications, John Wiley & Sons. NY – Chichester – Brisbane – Toronto. 108 hal.

Yi, Y., (1990). “A Critical Review of Customer Satisfaction”, in Zeithaml V. A (Ed), *Review of Marketing*. American Marketing Association. Chicago IL,p.68-123.

