

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M.M., & Parvez, N. (2009). Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customers loyalty. *Journal ABAC*, 29(1), 24-38.
- Anastasi, Urbina. (2007). *Tes psikologi*. Jakarta: PT. Indeks.
- Azwar, Syaifudin. (2012). *Dasar-dasar psikometri*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Colgate, M., & Lang, B. (2001). Switching barriers in consumer market An investigation of the financial service industry. *Journal of Consumer marketing*, 18(4), 332-347.
- Cornelis, S.E., Nancy, V., Endo, W.K., & Thomas. S.K. (2008). Analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di laundry 5 ASEC Surabaya. *Jurnal Managemen Perhotelan*, 4(2), 45-57.
- Febrika, W. (2013). Analisis penerapan experimental marketing pada sport center futsal di Kota Padang (studi kasus raphely futsal). *Jurnal Managemen*, 1(1), 1-5.
- Fornell,C. (1992). A national customer satisfaction barometer: the swedish experience. *Journal of Marketing*, 56, 6-21.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, Ali. (2013). *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta : Center For Academic Publisng Service.
- Hurriyati, Ratih. (2008). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Bandung: Alfabeta.

- Husodo, W.R. (2015). Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada objek wisata dumilah water park Madiun. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 3(2), 176-190.
- Hutapea, K., Ginting, P., & Sutarman. (2017). Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan provider prepaid telkomsel di Kota Medan. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 83-92.
- Ishak, A., & Luthfi Z. (2011). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas studi tentang peran mediasi switching cost. *Jurnal Siasat Bisnis*, 15(1), 55-56.
- Kotler, P., & Kevin, L.K. (2009). *Manajemen pemasaran* (edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- Lubis, Kelvin. (2016). Pengaruh kualitas produk, citra perusahaan, dan rintangan beralih terhadap loyalitas pelanggan kartu data unlimited internet GSM 3 di Kota Padang. *Jurnal Ekonomi*, 8(2), 1-14.
- Lutiary, E.R. (2007). Hubungan antaracitra merek (brand image) operator seluler dengan loyalitas merek (brand loyalty) pada mahasiswa pengguna telepon seluler di fakultas ekonomi reguler(*Skripsi yang tidak diterbitkan*). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Lewis, B.R., & Spyrkopoulos, S. (2001). Service failures and recovery in detail banking the costumer's perspective. *Journal of Marketing*, 19(1), 37-47.
- Maghfiroh, S. & Rusdarti. (2016). Pengaruh kepuasan, antusiasme, dan switching barriers terhadap loyalitas anggota pada koperasi serba usaha. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 5(1), 290-300.

- Mardalis, A. (2005). Meraih loyalitas. *Jurnal Ekonomi*, 9(2), 111-119.
- Maulina, N.A., & Stefanus, S. (2014). Promotion effect dan switching barriers terhadap loyalitas pasien ruang sakinhah rumah sakit muhammadiyah Lamongan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 2(2), 108-119.
- Mulyadi, H., & Devi, S. (2003). Pengaruh brand personality terhadap loyalitas pelanggan sampo sunsilk. *Jurnal Pendidikan Managemen Bisnis*, 7(13), 20-32.
- Nurafni. (2016). Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada swalayan smart Pasir Pangaraian. *Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi*, 3(1), 1-9.
- Norhermaya, Y.A., & Soesanto, H. (2016). Analisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan untuk meningkatkan minat beli ulang studi pada online store lazada.co.id. *Journal of Management*, 5(3), 1-13.
- Oliver, R.L. (1999). Whence consumer loyalty?. *Journal of Marketing*, 63, 33-44.
- Parasuraman. A., Valerie A.Z., & Leonard L.B. (1988). Serqual: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-37.
- Pranata, T., & Marheni, E.S. (2014). Pengaruh brand image terhadap loyalitas pelanggan pengguna smartphone iphone". *Jurnal Sosioteknologi*, 13(3), 193-201.
- Priyatno, Duwi. (2014). *SPSS 22 Pengolahan data statistik*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

- Purwani, K., & Dharmmesta. (2002). Perilaku beralih merek konsumen dalam pembelian produk otomotif. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Indonesia*, 17(3), 288-303.
- Rachmawati, Rina. (2014). Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan (sebuah kajian terhadap bisnis makanan). *Jurnal Teknologi Jasa dan Produksi*, 1(1), 66-79.
- Rahayu, S. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan minuman jamu gendong di Surabaya. *Jurnal Bisnis dan Managemen*, 2(2), 52-62.
- Ranaweera, C., & Prabhu, J. (2003). The influence of satisfaction, trust and switching barriers on costumer retention in continuous purchasing setting. *International Journal of Service Industry Management*, 14(4), 374-395.
- Rat, A.H., Salmia, L.A., & Julianus, H. (2017). Pengaruh kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan kereta api eksklusif DAOP 8 Surabaya. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, 1(2), 1-8.
- Risdianto, G.E., & Edwin, J. (2017). Pengaruh customer satisfaction dan switching barriers terhadap customer loyalty dengan customer trust sebagai variabel moderating pada toko buku petra togamas Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(1), 1-10.
- Saputro, D.A., Hufron, M., & Rahmat, Afi. (2017). Pengaruh kepuasan pelanggan dan switching barriers terhadap loyalitas pelanggan studi kasus pada toko organ Malang. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 6(2), 152-165.

Siahaan, Lexsy. (2014). Pengaruh kualitas layanan, switching barriers dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan studi kasus pada outlet coca-cola anatil Indonesia (*Thesis yang tidak diterbitkan*). Jember: Universitas Jember.

Siswoyo, B.E.,& Supriyanto, S. (2013). Strategi switching barriers untuk loyalitas pasien rawat inap rumah sakit muhammadiyah Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(1), 91-98.

Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kombinasi*. Bandung: Alfabeta.

Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi penelitian untuk bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Soenaryo, Jason. (2015). Analisis pengaruh responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangible agen PT sequislife terhadap kepuasan pelanggan pada cabang Surabaya. *Jurnal AGORA*, 3(1), 23-28.

Ternyata inilah olahraga yang paling diminati publik Indonesia. (2016). Diakses 15 Januari 2018 dari <http://www.kabarnews.com>.

Tjiptono, F. (2004). *Total quality service*. Yogyakarta: Andi.

----- (2008). *Strategi pemasaran(edisi ketiga)*. Yogyakarta : Andi.

----- (2011). *Service, quality, and satisfaction(edisi ketiga)*. Yogyakarta: Andi.

Utami, H.Y. (2014). Pengaruh tangible,reliability,responsiveness dan assurance terhadap loyalitas pelanggan berbelanja pada toko tita di Lubuk Buaya Kota Padang. *Journal of Ekonomic and Education*, 3(1), 64-70.

Widjojo, P.O. (2013). Pengaruh persepsi nilai pelanggan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen hypermart pakuwon trade center di Surabaya.

Kajian Ilmiah Mahasiswa Managemen Bisnis, 2(4), 1-5.

Wiyanto, A., Nuraziz R., & Utvi, H.Z. (2016). Analisis perkembangan olahraga futsal di Kota Semarang. *Jurnal Jendela Olahraga*, 1(1), 1-18.

Woro. M., & Farida. N. (2013). Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi (studi po tambah jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 64-75.

