

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N. (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek Smartphone Samsung. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1–112.
- Anugrah, D. (2022). pengaruh kepercayaan, kemudahan transaksi, dan promosi terhadap keputusan pembelian online pengguna situs shopee. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6–25.
- Anugrah, R., Tanamal, J., & Nainggolan, E. P. (2020). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Jne Di Kota Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 5(2), 160–170. <https://doi.org/10.22487/jimut.v5i2.149>
- Eka Tirtawati, D. G. (2021). Keterkaitan antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Retensi Pelanggan di Sektor Perbankan. *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 4(2), 49–55. <https://doi.org/10.36782/jemi.v4i2.2168>
- Esti, W., Lubis, N., & Wijayanto, A. (2013). *MELALUI KEPUASAN (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro Angkatan 2009 ± 2012 Pengguna Layanan Data Smartfren)*
- Febrianti, D. (2018). Pengaruh kepuasan pelanggan dan hambatan beralih terhadap loyalitas konsumen operator terkonsel. *New England Journal of Medicine*, 372(2), 2499–2508.
- Hadinata, A., & Aprillia, A. (2021). Pengaruh Praktik Pemasaran Relasi Retensi Pelanggan: Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Indihome Pekanbaru. *Prosiding MEBC*, 1–13. <https://www.researchgate.net/publication/356251709>
- Hartatik, & Othman, L. (2010). Analisis hambatan berpindah Simpati. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 1(1), 61–72.
- Indrasari, D. M. (2016). *PEMASARAN&KEPUASAN PELANGGAN* (Issue september 2016).
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (p. 45).
- Kotler, P., Armstrong, G., & Opresnik, M. O. (2018). Principles of Marketing, Seventeenth Edition. In *Pearson*.
- Maharani, A. D., & Darmastuti, I. (2010). *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan bank mega semarang (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro)*.
- Margarena, A. N., & Auliya, Z. F. (2020). The Influence of Customers Satisfaction, Switching Barrier and Trust for Brands on Customer Retention: A Research on Millennials. *Relevance: Journal of Management and Business*, 3(2), 160–174. <https://doi.org/10.22515/relevance.v3i2.2775>
- Martha, L., & Anugrah, D. P. (2023). *197-Article Text-427-1-10-20230207*. 3, 423–441.
- Michelle, L. (2022). Pengaruh customersatisfaction terhadap customer retention dengan mediasi customer trust dan switching barriers pada kokumi. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 7(2), 5–24.
- Muhammad Adam, T. M. K. M. R. S. N. M. S., Mauliza, M., & Press, S. K. U. (2023). *Retensi*

- Konsumen UMKM dengan Memanfaatkan Social Media Marketing*. Syiah Kuala University Press. <https://books.google.co.id/books?id=pEXsEAAAQBAJ>
- Nanda, R., Evanita, S., & Septrizola, W. (2019). Pengaruh Kepuasan Pelanggan , Hambatan Beralih dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Pengguna Kartu Simpati Pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 01(01), 207–217. <https://lokadata.beritagar.id>
- Ni Dewi Ambal Ikka, S. E. M. A., Ir. Budi Utomo, M. M. A., & Dipa Aditya, S. P. M. A. (2024). *MANAJEMEN RITEL MODERN*. Uwais Inspirasi Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=H8wNEQAAQBAJ>
- Rafi, M. (2023). *Pengaruh kepercayaan, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT jne cabang lubuk pakam*.
- Ramadhani, D. C., & Hidayat, I. (2018). Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kepercayaan Pelanggan dan Hambatan Perpindahan Terhadap Retensi Pelanggan. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 7(2461–0593), 6.
- Salamah, N. U. (2019). *PENGARUH HUBUNGAN PEMASARAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN (Studi kasus pada Karaoke Stars on the Rock Bandar Lampung)*. [http://digilib.unila.ac.id/54726/%0Ahttp://digilib.unila.ac.id/54726/3/SKRIPSI TANPA BAB PEMBAHASAN.pdf](http://digilib.unila.ac.id/54726/%0Ahttp://digilib.unila.ac.id/54726/3/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf)
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Satriawan, N. D., & Usman, N. (2018). Effect of Commitment, Trust and Satisfaction of Customer Retention of Honda Motor Products Matic. *Journal of Business & Banking*, 8(1), 45–57. <https://doi.org/10.14414/jbb.v8i1.1516>
- Sinambela, E. A., Retnowati, E., Ernawati, E., Lestari, U. P., & Munir, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Retensi Pelanggan Bengkel Resmi Honda Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(1), 17–25. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v5i1.73>
- Soetjipto, N. (2014). Relationship Marketing Customer Retention dan Sebagai Jalan Keberhasilan. In *Refrensi*.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Sulistiani, F., & Farida, N. (2016). Pengaruh Kepercayaan, Komitmen dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Retensi Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal of Social and Political of Science Tahun*, 1–10.
- Suryani, V. (2018). Pengaruh nilai pelanggan dan hambatan berpindah terhadap loyalitas nasabah tabungan pada bank sumsel babel syariah cabang palembang. In *Photosynthetica* (Vol. 2, Issue 1). <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76887->
- Syaifulloh, M. L., Wulandari, D., & Afandi, M. F. (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Biaya Beralih serta Kepercayaan Merek Terhadap Retensi Pelanggan Kereta Api Mutiara Timur di DAOP IX Jember. *Jurnal Manajemen Dan Kearifan Lokal Indonesia*, 2(2), 87. <https://doi.org/10.26805/jmkli.v2i2.30>
- Wahyuni, D. S., Sunarya, E., & Norisanti, N. (2022). Analisis Retensi Pelanggan dan Switching

- Costs terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 4(1), 99–107. <https://doi.org/10.31539/jomb.v4i1.741>
- Werdaningrum, A. G., & Ardiyanto, F. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Hambatan Beralih Dan Kepercayaan Merek Terhadap Retensi Pelanggan Wardah Kosmetik Di Kabupaten Klaten. *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 17(2), 394–402. <https://doi.org/10.31316/akmenika.v17i2.1035>
- Yasir. (2014). *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Nilai yang dirasa dan Hambatan Beralih Terhadap Retensi Pelanggan pada Pengguna Samsung Android di Surabaya*. 1–11.
- Yulia, farida, Lamsah, & Periyadi. (2019). *BUKU MANAJEMEN PEMASARAN_compressed.pdf* (Issue April, p. 79).
- Yustiani, E. R. M. N., Suardhika, N. I., & Hendrawan, Y. G. I. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Customer Retention Laundry Kiloan Abianbase Mengwi. *Jurnal Emas* , 3(8), 2774–3020.

