

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty
- Bressolles, G dan Durrieu, F. 2011. *Service Quality, Customer Value and. Satisfaction Relationship Revisited for Online Wine Website*. In 6th AWBR.
- C.M Lingga Purnama. *Strategic Marketing Plan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta,2003.
- Chaffey, D. 2011. *E-Business and E-Commerce Management Strategy, Implementation and. Practice 5th Edition*. London: Prentice hall
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa
- Dewi, Nina Kurnia; Moh.Dimyati; Abdul Halim. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Switching Intention Pengguna Jasa Rumah Kost di Wilayah Kecamatan Sumpalsari Jember. *SRA-Economic and Business Article [917] Koleksi Artikel Mahasiswa S1 Bidang Ekonomi Dan Bisnis (FE)*
- Dewi, Pramesti Kharisma. 2014. Analisis Pengaruh Atribut Produk, Perilaku Mencari Variasi DanPromosi Terhadap Perilaku Perpindahan Merek (Studi Kasus pada Ex-Pengguna Smartphone Merek BlackBerry di Semarang). <http://eprints.undip.ac.id/42663/>
- Emilia, Siska. 2013. Pengaruh atribut produk, Kepuasan, dan Variety Seeking Terhadap Brand Switching Konsumen Rinso ke Merek Lain di Kota Padang. *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha ISSN: 2655-6499*.
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, Badan. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gima Sugiyama, 2008, Metode Riset Bisnis dan Manajemen, Bandung: Guardaya Intimarta.
- Hoffman, K. Douglas & John E.G. Bateson. 2006. *Services Marketing: Concepts,Strategies, & Cases, Third Edition*. Penerbit: Thomson South Western, USA

- Jelassi T., & Enders A. 2008. *Strategies For E-Business Creating Value Through Electronic And Mobile Commerce Second Edition Concepts And Cases*. London: Prentice Hall.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi. 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Penerbit: Prenhallindo, Jakarta
- Laudon, Kenneth C & Laudon, Jane P. 2005. *Management Information Systems: Managing the Digital Firm Eight Edition*. Boston: Prentice Hall
- Liza Agustina Maureen & Carolina Chandra Purwanto Liem. 2011. Analisis *Switching Intention* Pengguna Jasa Layanan Rumah Kos di Siwalankerto: Perspektif Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol 6, No 1, hal 22-31.
- Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi. Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Milang, Rahmadina, 2007, 'Analisis Pengaruh *Switching Cost* Terhadap *Switching Intention* Konsumen GSM, Pascabayar: Studi Kasus Pengguna Kartu Halo Telkomsel Di Jakarta
- Mohsan, Faizan, et al., 2011. *Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intentions to Switch: Evidence From Banking Sector of Pakistan*. *International Journal of Business and Social Science*. Vol.2.No.16.
- Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. ... Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Malhotra, A. 2005. E-S-Qual: a multiple item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*. 213-233.
- Philip Kotler, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II, PT. Indeks,
- Saeed, Rashid, et. al. 2014. *Impact of Service Quality on Customer Loyalty in Islamic Banking Sector of Pakistan: A Mediating Role of Customer Satisfaction*. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*. Vol. 4, No.2
- Sanders, Marvin G. 2003. *Community Involvement In Schools: From Concept to Practice*. *Education and Urban Society* 2003 35: 16

- Simamora, 2004, Riset Pemasaran, Jakarta, Gramedia Utama.
- Solimun. 2005. Analisis Multivariat *Structural Equation Modeling* (SEM). Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto, 2007. Statistika untuk penelitian. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, 2013. Teori, Kuesioner, dan Proses Analisis Data Perilaku Organisasi. CAPS, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2008, Strategi Pemasaran, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- Wijaya, Yoni Servika; Achmad Fauzi DH. Sunarti. 2014. Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Perpindahan Merek (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Angkatan 2011/2012 Universitas Brawijaya yang Beralih Merek ke Smartphone Samsung). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 12 No. 2 Juli 2014* administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id
- Wolfenbarger, M., & Gilly, M. C. 2003. eTailQ: *dimensionalizing, measuring and predicting retail quality*. *Journal of Retailing* , 79, 183–198.
- Zeithaml, V. A. & Parasuraman, A. & Malhotra 2002. *E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. New York: Free Press.
- Zhang, Niu dan Zheng. 2009. *Research on the determinants of the quality of internal control: evidence from China*. *International Conference on Information Management, Innovation Management and Industrial Engineering Paper*