

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. (2011). *Sosiologi Pendidikan : Individu, Masyarakat, dan Pendidikan*. Jakarta : Rajawali Pers
- Abdurrahman, Taufiq. & Suryadi, Nanang. (2009). Pengaruh Service Quality, Customer Satisfaction dan Switching Cost Terhadap Customer Loyalty (Studi pada Pelanggan Telepon Bergerak di Kota Malang). *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol. 7, No.1
- Agung, I.G.N. (2006). *Statistika penerapan model rerata-sel multivariate dan model ekonometri dengan SPSS*. Jakarta : Yayasan SAD Satria Bhakti.
- Aydin, S., Ozer, G. & Arasil, O. (2005). Customer Loyalty and The Effect of Switching Costs as A Moderator Variabel: A Case in The Turkish Mobile Phone Market. *Marketing Intellingence & Planning*. Vol. 23, No. 1
- Badan Pusat Statistik Jakarta Pusat. (2011). *Pendataan Sosial Ekonomi Tahun 2010*. Jakarta : Badan Pusat Statistik
- Cahyani, G.I. (2008). *Analisis Faktor Sosial Ekonomi Keluarga Terhadap Keanekaragaman Konsumsi Pangan Berbasis Agribisnis Di Kabupaten Banyumas*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Cheng, D.S.Y. (2012). An Analysis of Customer Switching Internet Banks in Hong Kong. *The Journal of Global Business Management*. Vol. 8, No.2
- Cooper, D.R. & Emory, W. (1999). *Metode Penelitian Bisnis, alih bahasa Widyono Soecipto dan Uka Wikarya, Jilid 11*. Jakarta : Erlangga.
- _____ & Pamela, S. S. (2006). *Metode riset bisnis*, Volume I. Jakarta : PT. Media Global Edukasi.
- Darpito, Surpiko Hapsoro. (2010). Peran Biaya Beralih Dalam Penguatan Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Karisma*. Vol. 4, No. 2
- Depdiknas. (2003). *Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*
- Greenberg, J. & Baron, R. A. (2010). *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work*. New Jersey: Pearson.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga

- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L. & Black W.C. (2007). *Multivariate data analysis with readings* (4th ed.). USA : Prentice Hall Inc.
- Hasyim, & Anindita. R. (2009). *Prinsip – Prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*. Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Hutapea, K.E., Ginting, P. & Sutarman (2017). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Dengan Switching Cost Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Provider Prepaid Telkomsel di Kota Medan. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*. Vol. 3, No. 1
- Irawan, H. (2004). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Ishak, Asmai. & Luthfi, Zhafiri (2011). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs. *Jurnal Siasat Bisnis*. Vol. 15, No. 1
- Juana, I.M.P., Sukaatmadja, I.P.G. & Yasa, N.N.K. (2017). *Peran Persepsi Switching Cost Memoderasi Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Studi Pelanggan PT. Bank Mandiri*. Bali : Universitas Udayana
- Juliani, N., P, Meitry Ayu., Fransiska, D. & RS, Astri Fuji. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen GOJEK Di Wilayah Kota Bandung. Bandung: Politeknik Negeri Bandung.
- Khoirannisa, L. (2013). Hubungan Kualitas Pelayanan, Status Ekonomi, Status Pendidikan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Simpati di Surakarta. *Jurnal Penelitian Humaniora*. Vol. 14, No. 2
- Khusaini, A. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Koentjaraningrat. (2009). *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Kountur, Ronny. (2007). *Metode Penelitian untuk penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta : PPM.
- Klopotan, Igor., Buntak, Kresimir. & Drozdjek, Ivana. (2014). Impact Of Education, Gender, And Age On Consumer Loyalty. *International Journal for Quality Research*. Vol. 8, No.4
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2008). *Manajemen Pemasaran*.(13thEdition). Jakarta: Erlangga.

- _____ & Armstrong, G. (2016). *Principal Marketing*. (16th Edition). New Jersey: Pearson.
- Kuludong, F. (2017). *Pengaruh Communication Skill Dokter Terhadap Kepuasan Pasien yang Dimoderasi oleh Impliciy Self Theorist*. Jakarta : Universitas Esa Unggul.
- Lee, J., J. Lee & L. Feick. (2001). The Impact of Switching Costs on The Customer Satisfaction-Loyalty Link: Mobil Phone Service in France. *Journal of Service Marketing*. Vol. 15, No.19
- Lewis, B. R. & Soureli, M. (2006). The Antecedents of Consumer Loyalty in Retail Banking. *Journal of Consumer Behavior*. Vol. 5
- Lovelock, C, & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- _____ & Hamdani, A. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta (ID): Salemba Empat.
- Malhotra, N.K. (2004). *Riset Pemasaran : pendekatan terapan*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Pitchayadejanant, Krittipat. & Nakpathom, Parinya. (2016). The Effect of Demographic Information as Moderator toward Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty in Thai Low Cost Carriers' Passengers. *Journal of Marketing Management*. Vol. 4, No. 1
- Saad, Ramli., Ishak, Hadzli. & Johari, N. Rashidi. (2013). The impact of demographic factors toward customer loyalty: a study on credit card users. *Elixir International Journal*. Vol. 55, No.
- Sangadji, B. (2017). *Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk yang Dimoderasi oleh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor*. Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business : A Skill Building Approach* (4th Edition). New York : John Willey dan Sons.
- Soekanto, Soerjono. (2006). *Sosiologi: Suatu Pengantar*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

- Stan, Valentina., Caemmerer, Barbara. & Jallet, R. Cattan. (2013). Customer Loyalty Development: The Role Of Switching Costs. *The Journal of Applied Business Research*. Vol. 29, No.25
- Sudaryono. (2014). *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Lentera Ilmu Cendekia.
- Sugiyono. (2004). *Metode penelitian bisnis*. Cetakan kedua. Bandung : CV Alfabeta.
- _____. (2006). *Statistika untuk penelitian*. Cetakan kesembilan. Bandung: CV Alfabeta
- Tilaar, A.R. (2006). *Standarisasi Pendidikan Nasional (Suatu Tinjauan Kritis)*. Jakarta : Rineka Cipta
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- _____. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- _____. (2010). *Manajemen Jasa Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset
- _____. (2012). *Strategi pemasaran*. Malang: Bayu media Publishing.
- Wibowo, Hermansyah Andi. (2014). Moderasi biaya beralih pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada PTS X). *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol. 5, No.3
- Yudisthira. (2010). *Analisis Efek Moderasi; Involvement, Switching Cost dan Alternative Attractiveness, Dalam Hubungan Antara Niat Berpindah Oleh Konsumen dan Performa Buruk Perusahaan*. Jakarta : Universitas Indonesia
- Yuniarti. (2015). *Perilaku Konsumen*. Bandung : Pustaka Setia.