

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Budiman, Riyanto, (2013) *Kapita Selekta Kuisisioner Pengetahuan Dan Sikap*. Salemba Medika : Jakarta
- Danang, Hufron, Afi. *Pengaruh Kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan switching barriers terhadap loyalitas pelanggan studi kasus pada toko ogan Malang "jurnal"*, (Universitas Islam Malang, 2016)
- Data TDC Telkomsel, 2021. *Jumlah pengguna Telkomsel di Metro*. Metro
- Indrasari, Meithiana , 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Utomo Press.
- Kirom Bahrul , 2021. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung : PT Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, Philip, dan Armstrong, Garry. (2008). *Prinsip – prinsip Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1. (Bob Sabran) Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- Lismawati, MF Arrozi. *Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi oleh trust dan switching barrier pada pengguna kartu Telkomsel Simpati "jurnal"*, (Universitas Esa Unggul, Jakarta) Vol.1 No.2, Juli – Desember 2020.
- Nadia, Achmad, Inggang. *Pengaruh Kepuasan pelanggan, biaya beralih, dan kepercayaan merek terhadap loyalitas pelanggan (survei pada pengguna kartu operator seluler simpati pada mahasiswa jurusan ilmu Administrasi bsnis Angkatan 2015/2016 dan 2016/2017 Fakultas Ilmu administrasi UnBraw) "jurnal"*, (Universitas Brawijaya, Malang, 2016).
- Napitupulu, Eva dan Lukiyana. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pt.Taksi Blue Bird Group Jakarta "jurnal"* (Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta) Vol.5 No.2, Juli - Desember 2017.
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2012. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta. PT. Rineka Cipta
- Rifai Khamdan, 2015. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: Ziarama Pustaka

Rizki, Susi, Whyosi. *Pengaruh Kepuasan pelanggan, Hambata Beralih, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan pengguna kartu simpati pada mahasiswa Universitas Negeri Padang "jurnal"*, (Universitas Negeri Padang, 2019).

Stefanny. *Pengaruh Kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan switching barriers terhadap loyalitas pelanggan Hartono Elektronika Surabaya"jurnal"*,

Tjiptono Fandy & Gregorius Chandra, 2020. *Pemasaran Strategik*. Edisi 4 .Yogyakarta : PT Andi Offset.

Wawan & Dewi M, 2011. *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta : Nuha Medika.