

## DAFTAR PUSTAKA

- Bansal, H.S., dan Taylor S.F. "The Service-Provider Switching Model: A Model of Consumer Switching Behavior in the Service Industry." *Journal of Service Research* 2, Hal. 200-218, 1999.
- , Harvir .S, Shirley F.Taylor, dan Yannik St.James. "Migrating to New Service Providers: Toward a Unifying Framework of Customers Switching Behaviors". *Journal of The Academy of Marketing Science*, Vol. 33-No.1, 2005.
- Basuki N, Hari. *Materi Pelatihan SEM: Analisis Jalur dengan SPSS 11.5 for Windows*. Surabaya: Lembaga penelitian UNAIR, 2004.
- Durianto, Darmadi, Sugiarto dan Tony Sitinjak. *Strategi menaklukan pasar melalui riset ekuitas dan perilaku merk*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2002.
- Hair, J.F.Jr., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. and Tatham, R.L. "Multivariate Data Analysis". Sixth Edition, New Jersey: Prentice Hall, Inc, 2006
- <http://tekno.kompas.com/read/2010/07/14>, *Perkembangan Bisnis Seluler*, internet; diakses pada tanggal 26 Agustus 2011.
- <http://organisasi.org/>; *Operator Seluler di Indonesia*, internet; diakses pada tanggal 26 Agustus 2011.
- Kartajaya, Hermawan. *MarkPlus Basics*. Esensi, Ciracas, Jakarta, 2009.
- , Hermawan. *Sales Operatios*. Esensi, Ciracas, Jakarta, 2009.
- Keaveney, S.M."Customer Switching Behavior in Service Industries: An Exploratory Study". *Journal of Marketing*. Vol. 59 (April 1995, Hal. 71-8), 1995.
- Kotler, Philip. (*Marketing Management*, 11<sup>th</sup> edition. Prentice-Hall International, New Jersey: Inc., Upper Saddle River, 2007.
- , Philip. *Principles of Marketing*, 12th edition. Prentice-Hall International, New Jersey: Inc., Upper Saddle River, 2008.
- Listyarini, Olivia. "Analisa Push dan Mooring Factors pengguna UMKM kota Salatiga". Tesis Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, 2010.

- Priyatno, Duwi. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Media Komunikasi, 2010.
- Santoso, Singgih. *SPSS: Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, PT Elex Media Komputindo, 1999.
- , Singgih. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, PT Elex Media Komputindo, 2000.
- , Singgih. *Panduan Lengkap Menguasai Statistik dengan SPSS 17*, PT Elex Media Komputindo, 2009.
- Schiffman, Leon. G dan Leslie Lazar Kanuk. *Consumer Behaviour, 3rd Edition*, New Jersey: Prentice Hall, 1987.
- Sekaran, Uma. *Metodologi penelitian untuk Bisnis: edisi 4, buku 1*. Jakarta: Salemba empat, 2006.
- , Uma. *Metodologi penelitian untuk Bisnis: edisi 4, buku 2*. Jakarta: Salemba empat, 2006.
- Sugiono. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Zengyan, Cheng. Yinpeng, Yang., dan Lim, John. "Cyber Migration: An Empirical Investigation on Factors that Affect Users' Switch Intentions in Social Networking Sites". *Proceedings of the 42nd Hawaii International Conference on System Sciences*, 2009.