

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49.(Spring).
- Aaker, D. A. 1996. *Measuring Brand Equity across products and markets*. California Management Review. Berkeley: Spring. Vol.38. Iss.3
- Aaker, D.A., 1996. *Measuring Brand Equity Across Products and Markets, California Management Review*, Vol.38, Spring P.102-120.
- Aaker, David. 1997. *Manajemen Ekuitas Merek*. Jakarta: Mitra Utama.
- Almossawi, M. M., 2012. Customer satisfaction in the mobile telecom industry in Bahrain: Antecedents and consequences. *International Journal of Marketing Studies*, 4(6), pp.139-156.
- Amstrong, Kotler. 1997. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid II. Jakarta: Erlangga
Brand Switching pada Pengguna SIM Card di Fakultas Ekonomi Universitas Lampung. Bandar Lampung: UNILA.
- Augusty, Ferdinand T, 2000, *Manajemen Pemasaran: Sebuah Pendekatan Strategik*, Research Paper Series, Program MM UNDIP, Semarang.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Assael, H. (1998). *Consumer Behavior and Marketing Action, 6th Edition*. Cincinnati, Ohio: South Western College Publishing.
- Basu Swastha dan Irawan. 2006. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty. Yogyakarta.

- Chao, Wu & Yen. 2015. The Influence of Service Quality, Brand Image, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty for Private Karaoke Rooms in Taiwan. *The Journal of Global Business Management*. Vol.11, No. 1.
- CITC, 2010. *The State of ICT Market Development in Saudi Arabia* [online] Available at: <http://www.citc.gov.sa/English/Reportsandstudies/Studies/Documents/PL-PM-015>
The%20State%20of%20ICT%20Market%20Development%20in%20Saudi%20Arabia.pdf [Accessed on december 12, 2017]
- Cravens, David W. 1996. *Pemasaran Strategis edisi ke 4/jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- David, A. 2006. *Manajemen Ekuitas Merek*. Jakarta: Mitra Utama.
- Dimiyati, M. (2015). Customer Satisfaction and Switching Cost Toward Trust in the Brand and Customer Retention of Simpati in Jember. *Journal of Arts*, 1516(2), 15–27.
- Dewi, Nina Kurnia, Dimiyati, Moh. Dan Halim, Abdul. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap *Switching Intention* Pengguna Jasa Rumah Kost di Wilayah Kecamatan Sumpalsari Jember. *Artikel Ilmiah Mahasiswa*
- Dharmesta dan Irawan, 2005, *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Yogyakarta : Liberty. Hal : 241.
- Dharmmesta 2005. “Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* Vol 17, No. 1, 91-104

- Dharmmesta, Basu Swastha dan Shellyana Junaidi. 2002. “Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* Vol 17, No. 1, 91-104.
- Djarwanto. 2011. Pokok-Pokok Analisis Laporan Keuangan. Edisi Kedua. BPF. Yogyakarta.
- Ermayanti, Dwi S. “Pengaruh Periklanan, Perubahan Harga, dan Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Keputusan Perpindahan Merek Pada Konsumen Shampo Sunsilk di Surabaya”. *Jurnal Eksekutif*, Vol. 3 Nomor 2. 97-104. 2006.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit – Universitas Diponegoro.
- Hair J.F. et.al (1995), “Multivariate Data Analysis With Reading”, Fourth Edition, Prentice Hall. New Jersey.
- Hardiyati, Ratih, 2010, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran, *Skripsi Manajemen Pemasaran*, hal.1-2.

- Jatmiko, M.Robby. 2013. Analisis Pengaruh Promosi, Harga, Dan Atribut Produk Terhadap Perpindahan Merek (*Brand Switching*) Kartu Seluler Di Stie Totalwin Semarang. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Volume XII, No. 2, September 2013, halaman 157 – 168.
- Junaidi, Shellyana dan B.S. Dharmmesta (2002), “Pengaruh Kepuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek,” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol.17, No. 1, pp. 91-104.
- Kapferer, J.N. 2002. *Strategi Brand Management New Approaches to Creating and Evaluating Brand Equity*. The Free. New York
- Keaveney, S.M. 2003. ” Customer Switching Behaviour In Service Industries : An Explanatory Study. *Journal Of Marketing*. Vol 59. April. 72-82.
- Khasanah, A. U., & Kuswati, R. (2013). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perpindahan Merek Pada Produk Smartphone, *17*, 123–131.
- Khrisna, Agung. “Pengaruh Price Satisfaction Indosat M3 Terhadap Perilaku Brand Switching”. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*. 2009.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management*. Ninth Edition. Prentice Hall, Inc., New Jersey.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. Edisi Millenium. Prentice Hall, Inc., New Jersey.
- Kotler, P dan Armstrong. 2007. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid II. Jakarta: Erlangga

- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. “*Prinsip-prinsip Pemasaran*”. Jilid satu; Edisi 12. Erlangga, Jakarta. 2008.
- Kotler, Philip, dan Keller K.L 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. PT. Mancana jaya Cemerlang Indonesia.
- Martins, R. C., Hor-Meyll, L., and Ferreira, J. B., 2013. Factors affecting mobile users' switching intentions: A comparative study between the Brazilian and German markets. *Brazilian Administration Review*, 10(3), pp.239-262.
- Masitha, Merry Agil dan Supriyadi, Heru. 2014. Pengaruh Harga, Variasi Produk, Ketidakpuasan Konsumen Dan Iklan Pesaing Terhadap Perpindahan Merek. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 1*.
- Morrison. “*Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*”. Kencana. Jakarta. 2010
- Mowen J. C dan Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Narayan, G., and Jain, P., 2011. Consumers' preferences for mobile service provider: An empirical study in Agra. *IUP Journal of Marketing Management*, 10(3), pp.42-55.
- Nelloh, Liza Agustina Maureen. 2012. Analisis Switching Intention Pengguna Jasa Layanan Rumah Kos Di Siwalankerto: Perspektif Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan. *Skripsi Manajemen Pemasaran*, hal.22-31
- Nilasari, Debora, ratna dan Yoestini. 2012. Analisis Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Harga Dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Perpindahan Merek Sabun Lifebuoy Di Semarang. *Diponegoro Journal Of Management Volume 1, Nomor 2, Tahun 2012, Halaman 23-33*

- Peter, J, Paul dan Olson, Jerry, C. 2002. *Consumer Behavior. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Empat. Alih Bahasa. Damos Sihombing, Cetakan Pertama. Erlangga. Jakarta.
- Peter, J. Paul dan Olson, Jerry C. “*Perilaku Konsumen*”. PT. Index, Jakarta. 2005.
- Rangkuti, F. 2007. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Rangkuti, Freddy. (2004). *The Power of Brand*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ribhan. 2006. *Jurnal Bisnis & Manajemen: Faktor-faktor yang Mempengaruhi Brand Switching pada Pengguna SIM Card di Fakultas Ekonomi Universitas Lampung*. Bandar Lampung: UNILA.
- Uma Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Singla, S., and Bansal, S., 2010. A study on the factors affecting choice criteria of consumers for mobile handsets A comparative analysis in Ludhiana and Sangrur districts. *Asian Journal of Management and Research*, 2(1), pp.443-456.
- Stanton, William J. *Prinsip Pemasaran*. Terjemahan Yohanes Lamarto, S.E Edisi 1, Penerbit Erlangga Jkt :1993
- Sugiarto, 2002, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Alfabeta 90.

- Sugiyono.2009. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2007. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana. 2008. Pemasaran Strategik, Andi, Yogyakarta.
- Van Trijp, H.C.M., Hoyer, W.D. and Inman, J.J. (1996),“Why switch? Product category-level explanations for true variety-seeking behavior”, *Journal of Marketing Research*, Vol. 33 No. 3, pp. 281-92.
- Wahab, S., Al-Momani, K., and Noor, N.A.M., 2010. The relationship between E-service quality and ease of use on customer relationship management (CRM) performance: An empirical investigation in Jordan mobile phone services. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 15(1), pp.1-15.
- Wardani, Hafizha P. 2010. “Analisis Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Kebutuhan Mencari Variasi Produk, Harga Produk dan Iklan Produk Pesaing terhadap Keputusan Perpindahan Merek dari Sabun Pembersih Wajah Biore”. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Wardani, H. P. (2010). Analisis Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Kebutuhan Mencari Variasi Produk, Harga Produk Dan Iklan Produk Pesaing Terhadap Keputusan Perpindahan Merek Dari Sabun Pembersih Wajah Biore. *Hafizha Pramuda Wardani*, 2–128.

William J. Stanton, Y Lamarto. 1997. Prinsip Pemasaran. Erlangga. Jakarta.