

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, rafita eka, & Untarini, N. (2015). Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen Dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Perpindahan Merek Mobile Broadband Smartfren Rafita. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(1), 1–13.
- Anisa, N. A., & Harti. (2015). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Produk Terhadap Perilaku Beralih Merek (Brand Switching) Ke Kartu Perdana Telkomsel. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Baum, F. (2012). *Kendali Mutu Terpadu (Alih Bahasa)*. Jakarta: Erlangga.
- Finaka, A. W. (2023). *Pengguna Internet di Indonesia Makin Tinggi*. Indonesiabaik.Id. <https://indonesiabaik.id/infografis/pengguna-internet-di-indonesia-makin-tinggi>
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Id.wikipedia.org. (2023). *Telkomsel*. Id.Wikipedia.Org. <https://id.wikipedia.org/wiki/Telkomsel>
- Ieriyanty, M., & Listiana, E. (2022). *Faktor Pemicu Perilaku Perpindahan Merek Pada Pengguna Provider Internet*. 604–611.
- Khasanah, A. U., & Kuswati, R. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perpindahan Merek Pada Produk Smartphone. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 123–131. [www.tekno.kompas.com](http://www.tekno.kompas.com)

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: PT Indeks.
- Kure, E. (2023). *Ketat, Persaingan Tiga Operator Telekomunikasi di Layanan 5G*. Investor.Id. <https://investor.id/it-and-telecommunication/324238/ketat-persaingan-tiga-operator-telekomunikasi-di-layanan-5g>
- Nasution, N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Novianto, A. (2016). *PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN, IKLAN PESAIN, PERILAKU Mencari VARIASI TERHADAP PERILAKU PERPINDAHAN MEREK PADA KARTU PROVIDER 3*. 1–18.
- Simamora, B. (2004). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, H. (2004). *Metodologi Research 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tamon, L. R., & Tumewu, F. J. (2019). *Pengaruh Ketidaknyamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peralihan Merek Penyedia Jasa di Manado*. 7(4), 5733–5742.
- Umar, H. (2000). *Riset Pemasaran Dan Penilaian Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo, M. G. M. (2020). *Peran Ketidakpuasan Konsumen Dan Pencarian Variasi: Sebuah Studi Perpindahan Merek*. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, Volume 8 N(2011), 80–86.

Widyaningrum, H. W., Farida, N., & Prihatini, A. E. (2022). Pengaruh Product Quality dan Service Quality terhadap Brand Switching Melalui Customer Value (Studi pada Mantan Pelanggan Indihome di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 281–289. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34660>

