

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Alma, Buchari (2016). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, Sofyan. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hawkins, Delbert dan David Mothersbaugh. (2016). *Consumer Behaviour*. 13th Edition. McGraw-Hill
- Juliandi, Azuar; Irfan; & Manurung; Saprihal. (2014). *Metodologi penelitian bisnis: Konsep dan aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler & Keller. (2019). *Manajemen Pemasaran*.
- Kotler P. dan Keller, K.F. (2012). *Marketing Management*, Edisi 14, Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Manap, Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Priansa, J. D. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality Dan Satisfaction*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.

- Santoso, Singgih. (2012). *Aplikasi SPSS pada Statistic Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: PT Alfabeta.

**Jurnal :**

- Agustina, V. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, (Studi Pada Wilayah Semarang Town Office)*. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Affilla, Fetty Anggraheni. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Produk Dan Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Keputusan Perpindahan Merek Kartu Perdana Seluler*
- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Jurnal pemasaran kompetitif, 1(2).
- Arbi, Febrian. (2022) *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Word of Mouth Terhadap Brand Switching (Studi Kasus: Mobil Toyota Avanza di Padang*
- Bagasworo, W., & Hardiani, V. (2019). *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Customer Experience Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen Di Sisha Cafe Kemang)*. Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal Of Economics, Management and Banking), 2(3), 110-118.
- Dianti, I. (2016). "Pengaruh Atribut Produk, Harga, Variety Seeking dan Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Keputusan Perpindahan Merek Smartphone di Mataram". Jurnal Sangkareng Mataram, 2(3), 18-23.

- Dwi Fitriana Armazura , Susi Evanita , Abel Tasman. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Brand Switching Laptop Merek Axioo pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang*
- Efiyanti Nurul Ramadhani. (2015). *Hubungan Antara Ketidakpuasan Konsumen Dengan Brand Swiching Behaviour Pada Pengguna Blackberry Yang Telah Berganti Ke Merek Smartphone Lainnya*. Surabaya. Universitas Islam Negeri.
- Mufira, Widianti. Okki Trinanda. (2019). *Pengaruh Customer Dissatisfaction dan Word of Mouth (WOM) Terhadap Brand Switching pada California Fried Chicken (CFC) ke Fast Food Merek Lain*
- Mustafa, Yayan Febriansyach. & Ida Ayu Kade Rachmawati Kusasih. (2022). *Pengaruh Lifestyle, Kualitas Layanan, Tempat dan Variety Seeking terhadap Brand Switching Barbershop SAN*
- Murni Atifah, Rose Rahmidani. (2022). *Pengaruh Atribut Produk dan Harga Terhadap Brand Switching Produk Smartphone Samsung Ke Merek Lain*
- Nugraha, Muhammad Indra R P, M. Furkan, & Adi Permadi. (2022) *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Pengalaman Pelanggan, Citra Merek Dan Harga Terhadap Perpindahan Merek Honda Pcx Ke Yamaha Nmax Di Kota Mataram*
- M. Alfian Ubaidillah. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap perpindahan merek jasa transportasi online Gojek ke Grab pada mahasiswa/i Kota Malang*.
- Laurena, R Tamon,& Ferdinand J Tumewu. (2019). *Pengaruh Ketidaknyamanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Perpindahan Merek Penyedia Layanan Seluler Di Manado*
- Leni, Yulita, 2017, “*Pengaruh Customer Experience terhadap Minat Beli Ulang*”, Skripsi.
- Thaharah Firdayana Dewanti, Harti Harti. (2021) *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Keputusan Perpindahan Merek Pada JNE Express*

- Pranoto, R. G., & Subagio, H. (2015). *Analisa Pengaruh Customer Experience terhadap Customer Satisfaction pada Konsumen di Rosetta's Cafe & Resto Surabaya*. Jurnal Strategi Pemasaran, 3(1), 1–9.
- Safitri, Ardina & Septrizola Whyosi. 2019. *Pengaruh Dissatisfaction, Variety Seeking, Electronic Word of Mouth, dan Religiosity terhadap Brand Switching Produk Kosmetik Lain ke Kosmetik Wardah pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang*. Padang. Universitas Negeri Padang.
- Semuel, H dan Dharmayanti, D. (2013), *Pengaruh Customer Experience Quality terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty*, Vol 1, No. 1, hlm 1- 15.
- Taria, Iin. (2017). *Pengaruh Atribut Produk dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Ketidakpuasan Terhadap Perpindahan Merek*. Universitas Lampung.
- Yunita, Dessy., dan Rosa, Aslamia. (2016). *Pengaruh Mencari Variasi, Ketidakpuasan Dan Ketidak Tersediaan Produk Terhadap Perpindahan Merek*. Jurnal Vol.14 No.4.