

**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN BERALIH MEREK PADA
PEMBELIAN KARTU PERDANA SELULER GSM DI KOTA
YOGYAKARTA**

Tesis



Diajukan Oleh

VENNY RESTI FACHLOVI

20121020027

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2014

DAFTAR PUSTAKA

- Afzal,S., Chandio, A. K., Shaikh Sania, Bhand Muskan, Ghumro, B. A., and Khuhro , A. K., (2013), "*Factors Behind Brand Switching In Cellular Networks*", International Journal of Asian Social Science, 3 (2), p.299-307.
- Agustin Clara and Singh Jagdip (2005), "*Curvilinear Effects of Consumer Loyalty Determinants in Relational Exchanges*", Journal of Marketing Research, XIII
- Alma, B. (2003), "*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*", Edisi 2. Bandung: ALFABETA.
- Arianto Bagus (2013), "*Pengaruh Atribut Produk, Harga, Kebutuhan Mencari Variasi dan Ketidakpuasan Konsumen terhadap Keputusan Perpindahan Merek dari Samsung Galaxy Series di Kota Malang*", Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol 2 No 2, p. 294-305
- Bahtiyar (2013), "*Analisis Pengaruh Iklan Pesaing, Ketidakpuasan Pelanggan, dan Kebutuhan Mencari Variasi terhadap Perpindahan Merek Pasta Gigi Formula di Wilayah Perkotaan Kabupaten Jember*", UNEJ Digital Repository.
- Chatrin & Karlina, S. (2007), "*Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Melakukan Brand Switching Terhadap Bread Boutiques Di Supermall Pakuwon Indah Surabaya*" Skripsi; Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra.
- Chiou, Jyh-Shen And Shen Chi-Chung (2006), "*The Effects of Satisfaction, Opportunism, and Asset Specificity On Consumers' Loyalty Intention Toward Internet Portal Sites*", International Journal Service Industry Management, Vol 17, 1, p.7-22.
- Clemes, D., Michael, Christopher, G., and Li Yan Zheng (2007), "*Customer Switching Behavior In The New Zealand Banking Industry*", Banks and Bank Systems, Volume 2, Issue 4.
- Dewi (2012), "*Pengaruh Iklan, Citra Merek, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Vaseline Hand and Body Lotion di Kota Padang*", Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 3, No 2, Hal 11-29.

- Dharmmesta dan Shellyana (2002), "*Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk dan Kebutuhan Mencari Variasi terhadap Keputusan Perpindahan Merek*", Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 17.
- Ermayanti (2006). "*Pengaruh Periklanan, Perubahan Harga dan Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Keputusan Perpindahan Merek pada Konsumen Shampo Sunsilk di Surabaya*", Jurnal Eksekutif, Volume 3, Nomor 2, hal. 97-104.
- Ferdinand, Augusty (2002), *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Diponegoro.
- Ghozali Imam dan Fuad (2012), "*Structural Equation Modeling: Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan Program Lisrel 8.80*", Edisi III, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunawan (2012), "*Pengaruh Persepsi Merek Dan Kepercayaan Konsumen Atas Produk Terhadap Brand Switching Atas Produk Smartphone (Blackberry) Pada Mahasiswa Unp*", Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang.
- Herrmann, A.L.; Xia, K.B.; Monroe H.F. (2007), "*The Influence Of Price Fairness On Consumer Satisfaction: An Empirical Test In The Context Of Automobile Purchases*", Journal of Product & Brand Management, 16(1), p. 49-58.
- Kotler, Philip (2002), "*Manajemen Pemasaran*", Edisi Millenium. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip And Keller, Kevin, L. (2006), "*Marketing Management*", 12th ed. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip. And G. Armstrong (2010), "*Principles Of Marketing*", 13th Ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Kumar, R.R. And D.L. Chaarlas (2011), "*Brand Switching In Cellular Phone Service Industry Because Of Bill-Related Issues Faced By Clients*", International Journal of Event Management Research, 1(5).
- Latan Hengky (2013), "*Model Persamaan Strutural; Teori dan Implementasi AMOS 21.0*", Jakarta: ALFABETA.
- Lee, Richard And Murphy, Jamie (2005), "*From Loyalty to Switching: Exploring Determinants in the Transition*", December. Perth, Australia: ANZMAC.

- Lovelock, Christopher H, Jochen Wirtz, Jacky Mussry (2011), "*Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*", Penerbit Erlangga
- Nawaz, N.A. And A. Usman (2011), "*What makes customers brand loyal: A study on telecommunication sector of Pakistan*", International Journal of Business and Social science, 2(14).
- Prastya (2013), "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perpindahan Merek (Brand Switching) Kartu Indosat IM3*", Tesis Program Studi Magister Manajemen. Universitas Diponegoro Semarang.
- Radamuri (2013), "*Pengaruh Citra Merek, Word Of Mouth dan Iklan Terhadap Keputusan Perpindahan Merek*", Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol 2, No3.
- Rafiq Muhammad (2009), "*Pengaruh Kepercayaan Konsumen Pada Merek Terhadap Loyalitas Merek*", Jurnal Optimal, Vol 3, No 1.
- Rahayu dan Wardoyo (2012), "*Analisis Pengaruh Iklan, Ketidakpuasan Konsumen, Dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek Handphone (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Semarang Kelas Reguler Pagi)*", Jurnal Dinamika Manajemen, Vol 2, No. 4.
- Sahin, Zehin Cemal, and Kitapci Hakan (2011), "*The Effects of Brand Experiences, Trust and Satisfaction on Building Brand Loyalty; An Empirical Research On Global Brands*", Procedia Social and Behavioral Sciences Vol 24, p. 1288–1301.
- Santosa, Singgih (2003), "*Buku Latihan SPSS Statistik Multivariat*", Jakarta: Penerbit Elex Media Komputindo.
- Santoso Agus (2011), "*Analisis Perilaku Brand Switching dalam Pembelian Produk Handphone*", Jurnal Manajemen Bisnis, Vol 1 No 2 Oktober.
- Sanusi Anwar (2012), "*Metodologi Penelitian Bisnis*", Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Saputro Edi (2013), "*Analisis Pengaruh Iklan Perubahan Harga Dan Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Keputusan Perpindahan Merek Sabun Mandi (Pemakai Sabun Mandi Giv Pada Konsumen Di Rw111 Kelurahan Sidokumpul)*", Jurnal Dinamika Manajemen, Vol 2, No. 2

- Sathish, M., K.Santhosh Kumar, K.J. Naveen, and V. Jeevanantham. (2011), "*Study On Consumer Switching Behaviour In Cellular Service Provider*", Far East Journal of Psychology and Business. Vol. 5 No. 2 November.
- Sulistiyani (2006), "*Analisis Perilaku Brand Switching Produk Air Minum Mineral Di Daerah Istimewa Yogyakarta*", Jurnal Akuntansi dan Manajemen, Volume XVII Nomor 3 Desember, Hal. 257-267.
- Tjiptono Fandy (2000), "*Prinsip-prinsip Total Quality Service*", Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono; Fandy; Gregorius Chandra (2005), "*Service, Quality, and Satisfaction*", Yogyakarta: Andi.
- Wardani, Hafizah .P. (2010), "*Analisis Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Kebutuhan Mencari Variasi Produk, Harga Produk dan Iklan Produk Pesaing Terhadap Keputusan Perpindahan Merek pada Produk Sabun Pembersih Wajah Biore (Studi pada mantan pengguna Sabun Pembersih Wajah Biore di Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro)*", Skripsi Fakultas Ekonomi, Univesitas Diponegoro Semarang.

www.topbrand-award.com (diakses pada 11 Desember 2014)