

## DAFTAR PUSTAKA

### Penelitian Terdahulu atau Jurnal :

- Anisa, N. A., Darim, A., Widawati, E., Gayatri, V. K., & Widjatmiko, A. G. (2022). *Customer dissatisfaction and Electronic Word Of Mouth towards brand switching behavior to Wardah products*. *Procedia of Social Sciences and Humanities*, 3, 534-540.
- Awalina, P., & Puspitasari, A. D. (2022). Analisis Efektivitas Program Pemutihan, Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak, dan Layanan SAMSAT Keliling Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. *JCA (Jurnal Cendekia Akuntansi)*, 2(2), 76-85.
- Brilian, K., & Rohman, F. (2022). *Pengaruh Ketidakpuasaan Konsumen Dan Pencarian Variasi Terhadap Minat Berpindah Merek (Studi Pada Pengguna Internet Servise Provider Pt Telkom Indonesia Tbk Indihome Cabang Tulungagung)*. *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, 1(4).
- Dewi, S. K. P. (2021). *PENGARUH DANA PIHAK KETIGA DAN NON PERFORMING FINANCING TERHADAP PEMBIAYAAN MUDHARABAH PADA BANK UMUM SYARIAH PERIODE 2016-2020* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Hijriany, R. W., & Purwaningsih, S. S. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Perpindahan Merek Pada Konsumen (Studi Kasus produk IndiHome di Wilayah Bandung Raya)*. *Applied Business and Administration Journal*, 1(3).
- Purba, D., & Purba, M. (2022). Aplikasi Analisis Korelasi dan Regresi menggunakan Pearson Product Moment dan Simple Linear Regression. *Citra Sains Teknologi*, 1(2), 97-103.
- Permana, I. (2019). Customer Switching Behavior dalam Membeli Batik dari UKM. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 1(1), 48-52.
- Romer, E. (2020). *Pengaruh Harga Transfer dan Kepemilikan Manajerial Terhadap Penghindaran Pajak* (Doctoral dissertation, Universitas Katolik Musi Charitas).
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Syahputra, Ferryan. (2023) Tinjauan Kepuasan Pengguna IndiHome di Purwakarta pada Masa Pandemi Covid 19 Tahun 2022

- Tumbuan, W. J., & Wangke, S. J. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Cafe Kopi Soe Di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 1029-1039.
- Veza, O., & Hernuning, N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Online Shop Gic. *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*, 4(01), 37-44.
- Widyaningrum, H. W., Farida, N., & Prihatini, A. E. (2022). Pengaruh *Product Quality* dan *Service Quality* terhadap *Brand Switching* Melalui *Customer Value* (Studi pada Mantan Konsumen Indihome di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 281-289.
- Yudha, E. P., Suryana, D. N., & Sitio, A. A. P. (2022, June). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Perusahaan Multinasional Dunkin Donuts. In *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Agribisnis* (Vol. 6, No. 1, pp. 392-400).

**Buku :**

- Aditya Wardhana, e. (2022). Consumer Behaviour: Essence, Position & Strategy. In e. Aditya Wardhana, *Consumer Behaviour: Essence, Position & Strategy* (pp. 40-43). Bandung: Media Sains Indonesia.
- Duli, N. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS. Yogyakarta. Deepublish
- Indrawati., Mansur, D. M. (2018). *Perilaku Konsumen Individu Dalam Mengadopsi Layanan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Penerbit PT Refika Aditama.
- Jaya, I. M. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif : Teori, Penerapan, Dan Riset Nyata. In I. M. Jaya, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif : Teori, Penerapan, Dan Riset Nyata* (pp. 5-6). Yogyakarta: Quadrant.
- Priyastama, R. (2020). The Book of SPSS: Pengolahan dan Analisis Data. In R. Priyastama, *The Book of SPSS: Pengolahan dan Analisis Data* (pp. 10-12). Yogyakarta: Start Up.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tiris Sudartono, S. e. (2022). Manajemen Pemasaran Jasa. In S. e. Tiris Sudartono, *Manajemen Pemasaran Jasa* (pp. 20-23). Bandung: Widina Bhakti Persada.

Tjiptono, F. (2019). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian, Edisi Terbaru. In F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian, Edisi Terbaru*. (pp. 20-22). Yogyakarta: ANDI.

Zaenudin, M. (2018) Isu, Problematika, dan Dinamika Perekonomian, dan Kebijakan Publik: Kumpulan Essay, Kajian dan Hasil Penelitian Kuantitatif & Kualitatif. Yogyakarta: Deepublish

**Website :**

<https://www.telkom.co.id/site>, diakses pada 28 Desember 2022

<https://www.headline.co.id/naik-103-pengguna-internet-di-indonesia>, diakses pada 20 Februari 2023

<https://www.topbrand-award.com/komparasi-brand>, diakses pada 20 Februari 2023