

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker dan David A. *Managing Brand Equity, Capitalizing on the Value of a Brand Name*. New York: The Free Press, 1991.
- Adityarini, Ni Nyoman. "Peran *Word of Mouth* Memediasi Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada *Green Product* Merek Oriflame Di Kota Denpasar," *Jurnal Widya Mnajemen* 1, no. 1 (2018).
- Anisa, Nora dan Hengki Tamando. *Perilaku Konsumen Strategi dan Teori*. IOC: Publisher, 2021.
- Arikunto, Suharsini. *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 1984.
- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997.
- Barber, Peggy dan Linda Wallace. *Building a Buzz & Word of Mouth Marketing*. USA: American Library Association, 2009.
- Basamalah, F.M. "Pengaruh Komunitas Merek terhadap *Word of Mouth*," *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 2010.
- Bona, Kim. "*Consequences of Customer Dissatisfaction in Upscale and Budget Hotels : Focusing on Dissatisfied Customers ' Attitude toward a Hotel*," *International Journal of Hospitality & Tourism Administration* 20, no. 1 (2019).
- Candra, Johan. "Pengaruh Faktor Promosi, Kualitas Produk, Dan Ketidakpuasan Terhadap Perpindahan Merek," *Jurnal Ilmu Manajemen* 2, no. 3 (2014).
- Darmawan, Deni. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013).
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Undip, 2011.
- Gusmadara, Linda. "Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen Dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Perilaku Perpindahan Merek Pada Pengguna Sim Card PT.

- Telkomsel Tbk Di Kota Padang," *Journal of Economic and Economic Education* 2, no. 1 (2013).
- Hasan, Ali. *Marketing dari Mulut ke Mulut (Word of Mouth)*. Yogyakarta: Media Pressindo, 2010.
- Herlinawati. *Pengaruh Kualitas Produk Sepeda Motor Suzuki terhadap Perilaku Brand Switching Konsumen*, Skripsi Jurusan Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Brawijaya Malang, 2007.
- J&T Profil Perusahaan. Diakses pada 10 Desember 2021. <https://jet.co.id/>.
- Joesyiana, Kiki. "Pengaruh Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Media Online Shop Shopee Di Pekanbaru," *Jurnal Valuta* 4, no. 1 (2018).
- Jogiyanto. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE, 2004.
- Kaihatu, Thomas S dan dkk. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2015.
- KBBI, kbbi.kemendikbud.go.id
- Kelly, Lois. *Beyond Buzz: The Next Generation of Word of Mouth Marketing*. New York: AMACOM, 2007.
- Khasanah, Aulia Uswatun. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perpindahan Merek Pada Produk Smartphone," *Jurnal Manajemen Bisnis* 17, no. 2 (2013).
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran edisi 13 Jilid 2*. Surabaya: Erlangga, 2009.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran jilid 1 edisi dua belas terjemah benyamin molan*. PT.Macanan Jaya Cemerlang.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Kuantitatif*. Yogyakarta: AMP YKPN, 2001.
- Kustian, Nunu. "Penentuan Dalam Pemilihan Jasa Pengiriman Barang Transaksi *E-Commerce Online*," *Journal of Applied Business and Economics* 2, no. 4 (2016).

- Kusumah, Echo Perdana. "Respon Konsumen Tentang Kualitas Pelayanan Penerimaan Teknologi "Tracking System" Dan Harga Pada Industri Jasa Pengiriman," *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia* 13 no. 2 (2019).
- Masrukin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Kudus: DIPA STAIN KUDUS, 2009.
- Mowen, Jhon C dan *Consumer Behavior*. Macmillan: Publishing Company, 1993.
- Mowen, Jhon C dan Michael Minor. *Perilaku Konsumen Jilid 2*. Jakarta : Erlangga, 2018.
- Mowen, Jhon C dan Minor Michael. *Perilaku Konsumen. Jilid 1*. Jakarta : Erlangga, 2012.
- Nuromavita, Inka. "Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Citra Merek, Dan Persepsi Harga Terhadap Perpindahan Merek Sepeda Motor Yamaha Ke Honda," *Unisbank Semarang*, 2016.
- Oliviana, Melias. "Pengaruh *Brand Image* Dan *WOM (WOrd of Mouth)* Terhadap Loyalitas Konsumen Pada RM. Dahsyat Wanea. *Jurnal EMBA* 5, no. 2 (2017).
- Pasaribu, Romindo M . "PENGARUH *E-WOM* TERHADAP PERALIHAN MEREK DENGAN CITRA MEREK SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Survei Pada Pengguna Smartphone Oppo Di Medan)," *Journal of Economics and Business* 01, no. 01 (2019).
- Peter , J. Paul dan Jerry C. Olson. *Consumer behavior and Marketing Strategy* Edisi 9. New York: McGraw Hill, 2010.
- Priansa, Donni Juni. *Komunikasi Pemasaran terpadu*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2017.
- Priyatno, Duwi. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom, 2010.
- Raab, Gerhard dkk. *The Psychology of Marketing*. New York: Routledge, 2016.

- Robert, Kurniawan dan Budi Yuniarto, Analisis Regresi: Dasar dan Penerapannya dengan R. Jakarta: Prenadamedia Group, 2016.
- Rustami, Anggi dkk. Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal ADPEND* 1, no. 1, (2016).
- Safitri, Ardina dan Whyosi Septrizola. "Pengaruh *Dissatisfaction* , *Variety Seeking* , *Electronic Word of Mouth* , Dan *Religiosity* Terhadap *Brand Switching* Produk Kosmetik Lain Ke Kosmetik Wardah Pada Mahasiswi Universitas Negeri Padang," *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 01 (2019).
- Sangadji, Eta Mamang dan Sopiah. Perilaku konsumen. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2018.
- Sari, Intan Mutia. Pengaruh Iklan Televisi terhadap Keputusan Perpindahan Merek (*Brand Switching*) ke MEREK Charm di Kalangan Mahasiswa. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.
- Schiffman, Leon G. dan Leslie Lazar Kanuk. Perilaku Konsumen edisi ketujuh. Jakarta: Indeks, 2007.
- Septiani, Siska. "Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen Dan *Variety Seeking* Terhadap *Brand Switching*," *Business Management and Entrepreneurship Journal* 2, no. 3 (2020).
- Setiadi dan Nugroho J. Perilaku Konsumen. Jakarta: Kencana, 2003.
- Siagian, Dergibson dan Sugiarto. Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Silaen dan Widiyono. Metodologi Penelitian Sosial untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: IN MEDIA, 2013.
- Subianto, Totok. "Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian," *Jurnal Ekonomi Modernisasi* 3, no. 3 (2007).
- Sugiyono, Statistik Untuk Penelitian, (Bandung:Alfabeta, 2012).

- Sugiyono. Metode Penelitian Pendidikan (Pedekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sujarweni, V. Wiratna. Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Sulastrri, Susi . "Pengaruh Kualitas Dan Desain Produk Terhadap *Brand Switching* Handphone," *Jurnal DINAMIKA* 6, no. 2 (2020).
- Suliyanto. Metode Riset Bisnis. Yogyakarta: Andi Offset, 2006.
- Supardi. Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis. Yogyakarta: UII Press, 2005.
- Sutisna. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran Edisi kedua. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012.
- Tempo Publishing. Seberapa Cerah Dampak Pengiriman *Online* Bagi Pengusaha Jasa Pengiriman Barang. (Jakarta: Tempo publishing,2020).
- Tjiptono, Fandy. Strategi Pemasaran edisi 3, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008).
- Wahyuni, Desi. "Pengaruh *Price Discount, Bonus Pack, Dan Variety Seeking* Terhadap *Brand Switching* Susu Anlene Ke Merek Lain Di FoodMart Bakso Grand Mall Padang," *Jurnal EcoGen* 1, no. 2 (2018).
- Wulandari, Hartika Intan dan Widiartanto. "Pengaruh Ketidakpuasan Dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Perpindahan Merek," *Jurnal Administrasi Bisnis* 9, no. 4 (2000).
- Xuenan, Ju. *Consumers Variety Seeking: From an Information Perspective, International Business Research Journal* 8, no. 3, (2015).
- Yanuar Surya Putra. "Analisis *Brand Switching* Handphone Blackberry Di Salatiga. *Among Makarti* 16, no. 12 (2013).