DAFTAR RUJUKAN

Afif, Faisal. 1994. *Psikologi Penjualan*. Bandung: Penerbit Angkasa

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta

Arnold, David. 1996. *Pedoman Manajemen Merek*. Surabaya: PT Kentindo Soho

Furchan, Arief. 1992. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif.* Surabaya: Usaha Nasional

J Moleong, Lexy. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Kotler, Philip, Garry Amstrong. 1997. *Dasar-Dasar Pemasar*. Jakarta:PT Prenhalindo

Muflih, Muhammad. 2006. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo

Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenada Media Group

Suhartati, Tati, Faturrozi. 2003. *Teori Ekonomi Mikro*. Jakarta:PT Salemba Empat

Sukirno, Sadono. 2009. *Mikroekonomi Teori Pengantar*. Jakarta: PT Salemba Empat

Sunarto. 2006. *Perilaku konsumen*. Yogyakarta: Aditiya Media

Supardi. 2005. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta:UII Press

Tjipjono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan dan Penelitian.* Yogyakarta:CV Andi Offset

Tohardi, Ahmad. 2002. *Manajemen SDM*. Tanjungpura:CV Mandar Maju

Undang-undang republik Indonesia no.8 tahun 1996 tentang perlindungan konsumen.

Jushermi. 2009. *Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Brand Switching Pada Konsumen Remaja Pengguna Kartu Seluler Prabayar di Pekanbaru.* Pekanbaru: Jurnal Universitas Riau

Kurniawan, Andrie, 2016. *Perilaku Brand Switching dalam Pembelian Produk Kartu HP CDMA.* Bandung: Jurnal Administrasi Kantor Vol.4 No.1

Najib, Muhammad. 2008. *Analisis Konsumen Berpindah Merek Pada Bank Syariah dan Bank Konfensional.* Tokyo: University of Tokyo

Nurjannah, Ana. 2016. *Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Perilaku Brand Switching Pada Kartu Seluler.* Yogyakarta: Jurnal Universitas PGRI Yogyakarta.

Qurotul Aini, Nisrina. 2017. *Skripsi: Perilaku Konsumen dalam Jual Beli Handphone Second Perspektif Ekonomi Islam.* Tulungagung: Skripsi IAIN Tulungagung

Rahmawati. Intan. 2010. *Perilaku Brand Switching Pada Kartu Seluler Yang Dipengaruhi Kelompok Acuan.* Malang: Jurnal Universitas Brawijaya

Robby Sujatmiko, Muhammad. 2013. *Analisis Pengaruh Promosi, Harga, dan Atribut Produk Terhadap Perpindahan Merek Kartu Seluler di STIE Totalwin Semarang.* Semarang: Jurnal Sains dan Pemasaran Indonesia

Subagyo, Rokhmat, M.Aqim Adlan. 2018. *Analisis dampak brand loyalty, brand awareness, perceived quality dan brand association terhadap customer value pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung vol.4 no.2.* Tulungagung, IAIN Tulungagung.

Wahyu pril ranto, Dwi. 2017. *Dampak Ketidakpuasan Pada terbentuknya Perilaku Berpindah Merek.* Yogyakarta: Jurnal Akademi Manajemen Adinistrasi YPK Yohyakarta

Widyasari, Suzy. 2008. *Analisis Perilaku Brand Switching Konsumen dalam Pembelian Produk Sepeda Motor.* Semarang: Jurnal Bisnis dan Ekonomi Vol.15 no.2

Elqorni, https://elqorni.wordpress.com, diakses tanggal 9 Desember 2018

Khoirunnisa, https://www.seluler.id, diakses tanggal 9 Desember 2018 pukul 11.17 WIB

Majis, Muhammad, https: //www.maxmonroe.com, diakses tanggal 9 Desember 2018 Pukul 12.46 WIB

Secretariat Kabinet RI, UU Tahun 2001 Pasal 1 Ayat 1, https:// Sipuu.setkab.go.id diakses tanggal 18 Januari 2019 pukul 13.02

Setyo Wardhani, Agustin, https://www.liputan6.com, diakses tanggal 22 September 2018 pukul 08.01 WIB

Sora, https://www.maxmonroe.com, diakses tanggal 22 Mei 2018 Pukul 18.43 WIB

Wahyono, Budi, https://www.pendidikanekonomi.com, diakses tanggal 9 September 2018 pukul 12.12 WIB

TRANSKRIP WAWANCARA

Indo Cellular

1. Bagaimana profil dari bisnis konter yang anda dirikan?
   Awalnya Indo celluler itu ada di desa Beji Boyolangu mbak berupa toko grosir asesoris, hp dan pulsa sekitar tahun 2003 berdirinya. Dulu itu jumlah karyawannya cuma 2 orang dan sekarang 8 orang. Kalau sekarang di sini, yang didepan IAIN ini cuma user saja mbak, jadi nggak terima grosir.
2. Bagaimana proses pemasaran yang sudah dilakukan?
   Sebenarnya kalau pemasaran kami nggak terlalu melakukan promosi mbak, karena tempatnya kalau yang dicabang IAIN ini kan strategis, dan disini lumayan lengkap, dan mayoritas juga pembeli disini itu mahasiswa. Tapi biasanya kami Cuma pajang tulisan promo di depan toko.
3. Apa saja merek produk smartphone yang ditawarkan Indo Cellular sampai saat ini?
   Banyak mbak, Evercoss, Oppo, Samsung, Lenovo, dan Iphone juga kami menyediakan, tapi harus preorder dulu.
4. Bagaimana kriteria dan fitur smartphone yang diinginkan oleh rata-rata mahasiswa saat ini?
   Kalau fitur itu biasanya yang banyak dicari yang kameranya bagus, Ram dan memorinya besar, tapi harganya yang standar 1-2 jutaan. Kaya xiaomi realmi misalnya. Harga kurang dari 2 juta. Kalau konsumen, mayoritas yang beli disini itu mahasiswa IAIN Tulungagung, terutama anak kos karena dekat dan disini lumayan lengkap. Dan kalau untuk pembelian hp, rata-rata mahasiswa yang beli itu menyesuaikan budged. Biasanya yang dicari itu kisaran satu sampai dua jutaan. Kalau disini yang paling laku itu merek Oppo, Xiaomi, sama Samsung, tapi yang paling laku disini sekarang itu Xiaomi yang tipe relmi, kalau dulu mungkin yang laku keras itu Xiaomi Redmi sama Samsung J Prime. Kalau perilaku mahasiswa yang seing gonta-ganti merek hp itu menurut saya sebabnya itu mungkin karena ingin coba-coba atau kurang puas sama fitur hp sebelumnya. Misalnya ingin punya kamera yang lebih bagus, atau ingin ganti karena RAM-nya kurang. Untuk masalah penjualan, saya biasanya ikut tren mbak. Misalnya sajakan akhir-akhir ini permintaan untuk HP Xiaomi itu banyak, jadi kami stoknya juga banyak
5. Apakah merek menjadi salah satu acuan dalam pengambilan keputusan saat hendak menambah stok smartphone?

Tentu saja mbak, kan kami juga nggak mungkin nyetok barang yang nantinya nggak laku. Kaya Oppo, Samsung dan Xiaomi misalnya, kami punya stok lumayan banyak soalnya ya merek yang sering dicari konsumen itu ya merek itu tadi.

6. Menurut anda apa saja factor yang menjadi konsumen dalam memilih produk smartphone yang akan dibeli?
   Biasnya yan dicari itu tadi yang ram dan memorinya besar, lalu kameranya juga bagus, terus harganya standar mbak.
7. Saat konsumen ingin membeli smartphone baru, apakah Indo Cellular memberikan informasi dan rekomendasi produk dan merek tertentu?
   *Biasanya kalau orang mau membeli smartphone baru, yang ditanyakan pertama kali itu harganya mbak. Kalau untuk ukuran mahasiswa biasanya yang dicari itu yang kameranya bagus, ramnya besar, lalu harganya yang relative murah, biasanya yang 1,5 jutaan yang dicari. Kalau untuk masalah harga, smartphone yang dijual disini itu saya kira juga sudah sesuai dengan fitur yang disediakan. Misalnya mereknya terkenal, fitur dan spesifikasinya tinggi, harganya juga relative tinggi, kaya Iphone, Samsung, atau Oppo misalnya. Tapi ada juga yang fiturnya tinggi, tapi mereknya itu tidak terlalu terkenal, misalnya kaya Evercoss, Huawei, itu harganya relative murah, bahkan yang nggak sampai satu juta itu ada banyak. Waktu ada konsumen yang mau beli juga kami memberikan informasi detil tentang kondisi dan spesifikasinya mbak*Menurut anda apa saja alasan mahasiswa memutuskan bergonta-ganti merek smartphone?
   Bisa jadi karena rusak atau hilang, atau mau cari yang baru misalnya karena bosan dan ganti ke hp yang spesifikasinya lebih bagus.
8. Apakah terkenalnya suatu merek smartphone berimbas pada peningkatan penjualan?
   Iya, karena yang namanya merek itu kan kaya symbol khusus ya mbak, jadi kami juga stoknya menurut merek juga. Seperti kata saya tadi sekarang ini yng dicari kan banyak Oppo, Samsung sama Xiaomi, jadi kami stoknya juga yang banyak merek itu tadi. Bisa dibilang kalau penjualan hp itu ikut tren, jadi kami untuk stok barang juga harus mengikuti tren.

Konsumen (Narasumber 1: Zamrudhi Aula)

1. Apa alasan anda membeli smartphone?
   Saya membeli smartphone karena smartphone sudah menjadi kebutuhan saya, misalnya saja untuk kuliah,berkomunikasi dengan keluarga dan teman, dan menunjang pekerjaan saya

2. Apakah anda membeli smartphone tersebut karena keinginan atau kebutuhan?
   Saya kan mahasiswa ya mbak, jadi memiliki smartphone yang canggih itu sangat membantu kegiatan perkuliahan saya. Saya juga ada kerja yang mengharuskan saya pakai smartphone untuk media pekerjaan saya. Kalau masalah daya beli dan tren, masing-masing orang kan berbeda, jadi kalau saya sendiri lebih tertarik dengan merek yang bagus dengan kualitas yang bagus juga, tentunya yang namanya anak muda kan sudah biasa ikut tren, jadi saya juga cenderung ikut tren, tapi saya cenderung ikut tren fitur dan versi android atau IOS-nya mbak
3. Bagaimana kriteria smartphone yang anda inginkan?
   Waktu saya mau beli smartphone beru, tentu saja saya mempertimbangkan harga terlebih dahulu yang kira-kira sesuai dengan budged saya. Kemudian saya mencari info dari berbagai sumber seperti internet, rekomendasi keluarga, teman, medsos, dan pergi ke konter langsung. Kan yang namanya merek itu kan kaya mencerminkan kondisi kualitas barang itu sendiri, jadi saya juga mempertimbangkan merek yang dikenal banyak orang yang sudah pasti kualitasnya kita sudah tau. Selain kalau pakai barang bermerek itu kan juga menambah kepercayaan diri saya saat menggunakannya. Kalau tentang penyebab ganti-ganti merek smartphone, mungkin penyebabnya saya mau cari yang lebih bagus dari tren merek dan spesifikasinya
4. Apa saja yang anda pertimbangkan sebelum memilih merek smartphone yang anda inginkan?
   Mungkin kalau saya, saya cari yang kapasitas memori ram dan baterai besar.
5. Menurut anda, apakah layanan purna jual bawaan menjadi factor penting dalam proses pemilihan merek smartphone yang akan anda beli?
6. Saat ingin membeli smartphone baru, apakah anda secara aktif mencari informasi smartphone yang anda inginkan dadi berbagai sumber (media masa)?
7. Apakah anda mendapat rekomendasi dari keluarga atau teman sejawat jika anda ingin membeli smartphone baru?
   Tentu saja, saya minta beberapa pertimbangan dari orang-orang terdekat.
8. Jika keadaan memungkinkan, apakah anda mempunyai rencana dan motivasi untuk beralih merek smartphone dari yang anda gunakan sekarang ke merek smartphone lain?
   Tidak mbak, untuk sekarang saya sudah cukup puas dengan hp yang saya pakai sekarang.
9. Apakah anda pernah beralih merek smartphone?

Kalau masalah ganti merek, saya beberapa kali pernah ganti merek smartphone karena tidak terlalu puas dengan kinerja smartphone saya yang dulu dan tidak adanya garansi. Kalau sekarang saya lebih memilih kualitas, fitur, dan bisa diisi banyak aplikasi dan tentunya awet. Saya juga sekarang sangat mempertimbangkan ada tidaknya garansi, jadi saya tidak terlalu kawatir kalau terjadi kerusakan dalam jangka waktu garansi

10. Apakah mempunyai smartphone dengan merek terkenal dapat meningkatkan rasa percaya diri anda?
    Tentu saja mbak, selain menambah kepercayaan diri juga saya juga sudah bangga dan puas dengan hp yang saya pakai ini.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Indah Sulistiawati

NIM : 17402153026

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung. 23 Juni 2019

Yang membuat pernyataan

INDAH SULISTIAWATI
NIM.17402153026

BIODATA PENULIS

Nama	:	Indah Sulistiawati
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Tempat Tanggal Lahir	:	Tulungagung, 28 Nopember 1996
Alamat	:	Ds. Bendiljatiwetan, Kec. Sumbergempol, Kab. Tulungagung
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	:	Ekonomi Syariah
Riwayat Pendidikan	:	1. RA Al-Khodijah Bendiljatiwetan 2. MI Bediljatiwetan 3. SMPN 1 Sumbergempol 4. MAN 2 Tulungagung 5. IAIN Tulungagung

LAMPIRAN FOTO

Observasi dan wawancara di Indo Cellular

TELKOMSEL
4G LTE
INDO
INDO
CELLULAR