

merek. Hal tersebut dikarenakan penelitian ini berdasarkan studi pendahuluan dimana alasan para mantan pengguna Path tidak menggunakannya lagi karena ketidakpuasan kualitas sistem dan daya tarik pesaing.

2. Penelitian hanya dilakukan di wilayah DKI Jakarta.
3. Jumlah responden hanya 100 yang tergolong sedikit.
4. Penelitian ini meneliti fenomena yang sudah terjadi di masa lalu sehingga tanggapan responden berdasarkan ingatan. Namun untuk mengantisipasi hal ini maka peneliti menanyakan terlebih dahulu berapa lama penggunaan Path selama ini dan kapan terakhir menggunakannya agar memastikan responden memiliki ingatan yang baik.

5.4 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian berikutnya jika terdapat kesamaan dalam membahas objek atau variabel yang digunakan dalam penelitian ini atau menggunakan penelitian ini sebagai studi sebelumnya, maka disarankan untuk:

1. Meneliti variabel lain yang mungkin memiliki efek lebih besar pada variabel dependen sehingga variabel independen dapat memberikan penjelasan lebih dalam tentang apa yang menyebabkan intensi perpindahan yang berlanjut ke keputusan perpindahan merek. Variabel lain tersebut dapat seperti *peer influence* (pengaruh persuasi dari orang lain) dan lainnya. *Peer influence* berdasarkan jurnal dari Zengyan dkk (2009) dan Bansal (2005).
2. Penelitian dapat dilakukan dalam bidang yang lebih luas seperti ruang lingkup nasional.
3. Meningkatkan jumlah responden sehingga akan memberikan wawasan yang lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, T., & Suryadi, N. (2009). Pengaruh Service Quality, Customer Satisfaction dan Switching Cost terhadap Customer Loyalty (Studi pada Pelanggan Telepon Bergerak di Kota Malang). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 7(1), 188-210.
- Arianto, A. B. (2013). Pengaruh Atribut Produk, Harga, Kebutuhan Mencari Variasi dan Ketidakpuasan Konsumen terhadap Keputusan Perpindahan Merek dari Samsung Galaxy Series di Kota Malang. *Anandhitya Bagus Arianto Nama Orang Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(2).
- Anderson, F., & Shofa, F. (2017). Analisis Bintang Iklan Vaseline Men Face Wash Versi Nazriel Ilham (Ariel) dan Dampaknya Terhadap Keputusan Pembelian. *Prosiding Komunikasi*, 1(1).
- Andriarso, N. A. (2013). Pengaruh Variety Seeking Sebagai Variabel Moderasi Terhadap Keputusan Berpindah Merek. *Fokus Manajerial*, 11(1), 92-102.
- Asur S., H. B. A. (2010). Predicting the future with social media. *HP Laboratories Technical Report*, (53). Diunduh dari <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-78650540500&partnerID=40&md5=7754907847670c2797bf3045e166a1ef>
- Atmawati, R., & Wahyuddin, M. (2004). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall.
- Bansal, H. S., Taylor, S. F., & James, Y. S. (2005). "Migrating" to new service providers: Toward a unifying framework of consumers' switching behaviors. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 33(1), 96-115.
- Biro Humas Kementerian Kominfo. (2018). Jumlah Pengguna Internet 2017 Meningkat, Kominfo akan Terus Lakukan Percepatan Pembangunan *Broadband*, Diunduh November 2018, dari <https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/12640/siaran-pers-no-53hmkominfo022018-tentang-jumlah-pengguna-internet-2017-meningkat-kominfo-terus-lakukan-percepatan>
- Budiarto, S. (2013). Strategi Pemasaran Dengan Menggunakan Pendekatan Mark Plus & Co di Kandatel Jakarta. *Jurnal Industri Elektro dan Penerbangan*, 3(1).
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern methods for business research*, 295(2), 295-336.
- Coryanata, I. (2016). Akuntabilitas, Partisipasi Masyarakat dan Transparansi Kebijakan Publik sebagai Pemoderasi Hubungan Pengetahuan Dewan Tentang Anggaran dan Pengawasan Keuangan Daerah. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 12(2), 110-125.
- Damar, M. (2018, 18 September). Tutup Bulan Depan, Yuk Simak Sepak Terjang Path di Indonesia. Diunduh September 2018, dari

<https://www.liputan6.com/teknoread/3646030/tutup-bulan-depan-yuk-simak-sepak-terjang-path-di-indonesia>

- Dharmmesta, B. S. (1999). *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14.
- Desyana, C. (2014, 25 Februari). *Indonesia has The Largest Number of Path Users*. Diunduh September 2018, dari <https://en.tempo.co/read/news/2014/02/25/240557214/Indonesia-has-the-Largest-Number-of-Path-Users>
- Duriyanto, D., & Sugiarto, T. S. (2001). *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Evans, J. R., & Mathur, A. (2005). The value of online surveys. *Internet research*, 15(2), 195-219.
- Fei, L., & Bo, X. (2014). Do I switch? Understanding users' intention to switch between social network sites. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 551–560.
- Haryanto, A. (2018, 12 Maret). 130 Juta Orang Indonesia Tercatat Aktif di Medsos. Diunduh September 2018, dari <https://inet.detik.com/cyberlife/d-3912429/130-juta-orang-indonesia-tercatat-aktif-di-medsos>
- Hermawan, A. (2005). *Penelitian Bisnis-Paragidma Kuantitatif*. Grasindo.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. In *New challenges to international marketing* (pp. 277-319). Emerald Group Publishing Limited.
- Indonesia, A.P.J.I. (2017). *Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet di Indonesia.*, dari https://web.kominfo.go.id/sites/default/files/Laporan_Survey_APJII_2017_v1.3.pdf
- Jannah, A. M., & Widodo, A. (2018). Pengaruh Persepsi Bank Syariah di Indonesia terhadap Customer Switching Intention dengan Customer Satisfaction sebagai Mediator. *Journal of Secretary and Business Administration*, 2(1), 41-50.
- Jeko, I. (2018, 14 September). *Sepi Pengguna, Path Bakal Tutup Usia?* Diunduh September 2018, dari <https://www.liputan6.com/teknoread/3644373/sepi-pengguna-path-bakal-tutup-usia>
- Jones, M. A., Mothersbaugh, D. L., & Beatty, S. E. (2000). Switching barriers and repurchase intentions in services. *Journal of Retailing*, 76(2), 259–274.
- Kusumedi, P. (2010). Analisis Stakeholder Dan Kebijakan Pembangunan KPH Model Maros di Propinsi Sulawesi Selatan (Policy and Stakeholder Analysis in Establishing Maros Model of Forest Management Unit in South Sulawesi). *Jurnal Analisis Kebijakan Kehutanan*, Vol. 7 No., 179–193.

- Laili Rizkiawati, N., & Asandimitra Haryono, N. (2018). Pengaruh Demografi, Financial Knowledge, Financial Attitude, Locus of Control dan Financial Self-Efficacy Terhadap Financial Management Behavior Masyarakat Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 6(3).
- Lee, C., Lee, C. C., & Kwak, N. (2015). Understanding Consumer Churning Behaviors in Mobile Telecommunication Service Industry : Cross-national Comparison between Korea and China. *Icis-Rp*, (Lgeri 2014).
- Malhotra, N., & Birks, D. (2007). *Marketing Research: an applied approach: 3rd European Edition*. Pearson education.
- Nimako, S. G., & Ntim, B. A. (2013). Construct Specification and Misspecification within the Application of Push-Pull-Mooring Theory of Switching Behaviour. *Journal of Business and Management Sciences*, 1(5), 83–95.
- Normasari, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2).
- Patrick, J. (2018, 17 September). Rudiantara: Path Tutup Karena Tak Ikut Dinamika Pengguna. Diunduh September 2018, dari <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180917191415-185-330904/rudiantara-path-tutup-karena-tak-ikuti-dinamika-pengguna>
- Ranto, D. W. P. (2014). Dampak Ketidakpuasan Konsumen Pada Terbentuknya Perilaku Berpindah Merek (Brand Switching). *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 2(2).
- Rao, L. (2013). *Path Is On the Path to New Funding Approaching 1B Valuation*. Diunduh September 2018, dari <https://techcrunch.com/2013/06/14/path-is-on-the-path-to-new-funding-approaching-1b-valuation/>
- Retnaningsih, W. (2010). Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, Dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek. *DIE*, 6(2).
- Russel, J. (2018, September). *Mobile Social Network Path, Once a Challenger to Facebook, is Closing Down*. Diunduh September 2018, dari <https://techcrunch.com/2018/09/17/rip-path/>
- Suratno, S., Fathoni, A., & Haryono, A. T. (2016). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Pelabuhan Indonesia III Semarang. *Journal of Management*, 2(2).
- Teoh, K. K., Pourshafie, T., & Balakrishnan, V. (2014, August). A gender lens perspective of the use of social network in higher education in Malaysia and Australia. In *Proceedings of the 2014 international conference on social computing* (p. 21). ACM.

- Tjiptono, F. (2008). Service management mewujudkan layanan prima. *Yogyakarta: Andi*.
- Tsotsis, A. (2011). *A New Path: Path Grows Daily Users 30x Since Relaunch*. Diunduh September 2018, dari <https://techcrunch.com/2011/12/16/a-new-path-path-grows-daily-users-30x-since-relaunch/>
- Untoro, F. S., & Kurniawati, D. (2017). *Hubungan Antara Indeks Massa Tubuh Dengan Kelincahan Dan Volume Oksigen Maksimum Pada Pemain Futsal Mufc Karanganyar* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Urbach, N., & Ahlemann, F. (2010). Structural equation modeling in information systems research using partial least squares. *Journal of Information technology theory and application, 11*(2), 5-40.
- Uprichard, E. (2013). Sampling: Bridging probability and non-probability designs. *International Journal of Social Research Methodology, 16*(1), 1-11.
- Winarso, B. (2015, 16 Desember). Apa Itu Path, Sejarah dan Fitur Utamanya? Diunduh Oktober 2018, dari <https://dailysocial.id/post/apa-itu-path>
- Wong, K. K. K. (2013). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) techniques using SmartPLS. *Marketing Bulletin, 24*(1), 1-32.
- Yao, X., Phang, C. W., & Ling, H. (2015). Understanding the influences of trend and fatigue in individuals' SNS switching intention. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2015–March*(October 2015), 324–334.
- Yordan, J. (2018, 18 September). Penyebab Aplikasi Path Tutup Untuk Selamanya. Diunduh September 2018, dari <https://kumparan.com/@kumparantech/penyebab-aplikasi-path-tutup-untuk-selamanya-1537237252613280588>
- Yusuf, O. (2018, 17 September). Path Resmi Tutup, Layanan Disetop 28 Oktober 2018. Diunduh September 2018, dari <https://tekno.kompas.com/read/2018/09/17/13494387/path-resmi-tutup-layanan-disetop-18-oktober-2018>
- Zengyan, C., Yinping, Y., & Lim, J. (2009). Cyber migration: An empirical investigation on factors that affect users? Switch intentions in social networking sites. *Proceedings of the 42nd Annual Hawaii International Conference on System Sciences, HICSS, 1–11*.
- Zhang, K., Cheung, C., & Lee, M. (2005). Online service switching behavior: the case of blog service providers. *Journal of Electronic Commerce Research, 13*(3), 184–197.