

**PENGARUH *CUSTOMER DISSATISFACTION*,
ALTERNATIVE ATTRACTIVENESS, DAN
SWITCHING COST TERHADAP *SWITCHING*
BEHAVIOR DENGAN *SWITCHING INTENTION*
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi pada Pengguna *Smartphone* di Kota Semarang)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

NAFLA ADISSA DYAFAMI

NIM. 12010120130262

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2024