

Daftar Pustaka

- Asterini, Shely Annesi, and Arif Sudaryana. "Analisis Pengaruh Dimensi Komunikasi Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marko Milk and Coffee, Kadipiro Yogyakarta." *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 14, no. 2 (2020): 961–970. <https://journal.upy.ac.id/index.php/akmenika/article/download/1008/763>.
- Astuti, Dewi, and Sri Ernawati. "Strategi Promosi Dan Word of Mouth Dalam Upaya Peningkatan Keputusan Pembelian Produk Tenun." *Jurnal Distribusi* 8, no. 2 (2020): 225–238.
- Auriza, Mohammad Zeylo, and Citra Antasari. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Word of Mouth Kartu Halo Telkomsel Di Kota Palu." *Media Bina Ilmiah* 15, no. 11 (2021): 5703–5716.
- Bayu, Dimas Jarot. "Mayoritas Pengguna Ponsel Gunakan Telkomsel Saat Berinternet." *11 November 2020*. Last modified 2020. Accessed February 14, 2022. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/11/mayoritas-pengguna-ponsel-gunakan-telkomsel-saat-berinternet>.
- Candrianto. *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Cetakan 1. Malang: Literasi Nusantara, 2021.
- Effendy, Mochtar Luthfi, Maheni Ika Sari, and Haris Hermawan. "Pengaruh Strategi Promosi Melalui Media Sosial , Kualitas Pelayanan , Dan Word of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Kopi Cak Kebo." *Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* 8, no. 2 (2021): 107–116. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/e-JEBAUJ/article/view/24805>.
- Ekasari, Agustina. "Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Internet Indosat Ooredoo." Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2020. http://eprints.iain-surakarta.ac.id/99/1/FULL/TEKS_165211078.pdf.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Edited by Yati Sumiharti. Jakarta: Erlangga, 2010.
- H, Molden Elrado, Edy Yulianto, and Srikandi Kumadji. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan , Kepercayaan Dan Loyalitas." *Jurnal Administrasi Bisnis* 15, no. 2 (2014): 1–9.
- Harumi, Sasha Dwi. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Perusahaan Seiko Laundry Medan." *Analitika : Jurnal Magister Psikologi* 8, no. 2 (2016): 119. <https://www.ojs.uma.ac.id/index.php/analitika/article/view/875>.
- Hatta, Iha Haryani, and Setiarini. "Pengaruh Word Of Mouth Dan Switching Cost

- Terhadap Keputusan Pembelian Dan Loyalitas.” *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 19, no. 1 (2018): 32–40.
<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/view/1728/1909>.
- Hefni, Harjani. *Komunikasi Islam*. Cetakan 1. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2015.
- Irawan, Andi, and Minto Waluyo. “Analisis Model Hubungan Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Provider Telkomsel Di Kota Surabaya Menggunakan Structural Equation Modeling (Sem).” *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi* 1, no. 6 (2020): 13–24.
- Jasfar, Farida. *Teori Dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa : SDM, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Salemba Empat, 2012.
- Kharisma, Richness, and Hariyanti. “Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kepercayaan, Dan Kualitas Produk Terhadap Word of Mouth Communication: Studi Pada Produk Sepatu Vans Di Surakarta.” *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi* 7, no. 2 (2020): 200–210.
- Kotler, Philip, and Gary Amstrong. *Prinsip Prinsip Pemasaran*. Ke 12. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edited by Adi Maulana and Yayat Sri Hayati. 13 jilid 2. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kusumastuti, Adhi, Ahmad Mustamil Khoiron, and Taofan Ali Achmadi. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cetakan Pe. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kuantitatif/Zw8REAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=buku+penelitian+kuantitatif&printsec=frontcover.
- Latief, Rusman. *Word Of Mouth Communication Penjualan Produk*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2018.
- Manullang, Ida M. “Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sim Card Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Sumatera Utara).” *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 17, no. 1 (2017): 51–73.
http://ejournal.ust.ac.id/index.php/JIMB_ekonomi/article/view/137/143.
- Mardiana, Fera, and Rose Rahmidani. “Pengaruh Harga, Kepercayaan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Perusahaan Otobus Kurnia (PO. Kurnia) Rute Padang-Medan.” *Jurnal Ecogen* 3, no. 2 (2020): 232–241.
<http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/pek/article/view/8805>.
- Mashuri. “Analisis Dimensi Loyalitas Pelangan Berdasarkan Perspektif Islam.” *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 9, no. 1 (2020): 54–64.
<https://media.neliti.com/media/publications/314835-analisis-dimensi-loyalitas->

pelangan-berd-bb77f7a3.pdf.

- Molle, Meylisa A., Silvy I. Mandey, and Christoffel Kojo. "Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Royal's Resto And Function Hall Di Kota Ternate." *Jurnal EMBA* 7, no. 1 (2019): 871–880. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/22917/22613>.
- Mowen, John C, and Minor Michael. *Perilaku Konsumen*. 5th ed. Jakarta: Erlangga, 2002.
- Muharto, and Arisandy Ambarita. *Metode Penelitian Sistem Informasi*. Edisi 1. Yogyakarta: Deepublish, 2016.
- Nugroho, Aditya Ari. "Sejarah Singkat Telkomsel." 26 Juni 2015. Last modified 2015. Accessed February 13, 2022. <https://www.kompasiana.com/adhitya8/5500d22ea333115b74511d3b/sejarah-singkat-telkomsel>.
- Pratiwi, L A, and N.L.W.S Telagawathi. "Pengaruh Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Word of Mouth Pada Pelanggan Produk XL Axiata Di Kecamatan Buleleng." *Jurnal Manajemen* 7, no. 2 (2021): 285–293.
- Prawiro, Muhammad Effendi Yassin Susastro Hadi, and Andi Wijayanto. "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Internet Simpati Telkomsel Di Semarang." *Jurnal Administrasi Bisnis* 10, no. 2 (2021): 1005–1014. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/30150/25938>.
- Purwanda, Eka, and Trisna Wati. "Pengaruh Electronic Word Of Mouth, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelangga(Survey Pada Pelanggan Lazada Di Wilayah Bandung Timur)." *Jurnal INTEKNA* 18, no. 2 (2018): 86–91. <https://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/intekna/article/view/687>.
- Putri, Yulia Larasati, and Hardi Utomo. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening." *Among Makarti* 10, no. 19 (2017): 70–90.
- Rahmawati, Novita Dewi, Rois Arifin, and Alfian Budi Primanto. "Pengaruh Word of Mouth, Citra Merek, Brand Trust, Kualitas PProduk, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Bago Tulungagung)." *e-Jurnal Riset Manajemen* 9, no. 8 (2020): 37–52. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/8083>.
- Rozi, M Fatkhur. "Penerapan Electronic Word Of Mouth (EWOM) Dan Prinsip Komunikasi Dalam Islam." *Iqtishoduna : Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 13, no. 1 (2017): 11–21.
- Saputra, Suparno, and Resty Yulistianis Sudarsa. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI GRAND

- SETIABUDI HOTEL & APARTMENT.” *Jurnal Bisnis dan Pemasaran* 9, no. 2 (2019): 21–31.
- Subagiyo, Rokhmat. *Metode Penelitian Ekonomi Islam : Konsep Dan Penerapan*. Jakarta: Alim’s Publishing, 2020. <http://repo.uinsatu.ac.id/id/eprint/7300>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Cetakan 23. Bandung: alfabeta, 2016.
- Sumar’in. *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam*. Edisi pert. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Supertini, Ni Putu Sri, Ni Luh Wayan Sayang Telagawati, and Ni Nyoman Yulianthini. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja.” *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis* 2, no. 1 (2020): 61.
- Supriyanto, Yuli Eprianti, and Winda Astuti. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Penitipan Jasa Inap Hewan Peliharaan Di Junior Petshop Kota Lubuklinggau.” *Jurnal Signaling* 10, no. 1 (2021): 1–17.
- Suwarya, Firman M. *Kolaborasi Aplikasi Dan Pemanfaatan Internet*. Bogor: Guepedia, 2021.
- Toruan, Rialdo Rezeky M L. “Proses Implementasi Word of Mouth Dalam Strategi Komunikasi Pemasaran La Perla Plaza Senayan.” *Jurnal Pustaka Komunikasi* 1, no. 1 (2018): 155–166. <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/pustakom/article/viewFile/551/278>.
- Yuliawan, Eko, Hanny Siagian, and Liangdy Willis. “Analisis Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kemudahan Dan Kualias Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Online Shop Zalora Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan).” *Optimal: Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* 12, no. 2 (2018): 34–49.
- “Tentang Telkomgroup.” Accessed June 21, 2022. https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22.