

DAFTAR PUSTAKA

- Adramarthanino, Verelladevanka, and Tri Indriawati. "Sejarah PT Telkom Indonesia." Kompas, 2022. <https://www.kompas.com/stori/read/2022/12/27/140000079/sejarah-pt-telkom-indonesia>.
- Akbar Usman, Ramlawati, and Serlin Serang. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah." *YUME : Journal of Management* 5, no. 3 (2022): 226–40. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.346>.
- Al-Ghifari, M. Irza, and Khusnudin. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Denpasar Bali." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 5, no. 2 (2022): 421–34. [https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(2\).10883](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(2).10883).
- Amaludin, La. *Model Pembelajaran Problem Base Learning Penerapan Dan Pengaruhnya Terhadap Keterampilan Berpikir Kritis Dan Hasil Belajar*. Tangerang: Pascal Books, 2022.
- Astuti, Miguna, and Nurhafifah Matondang. *Manajemen Pemasaran: UMKM Dan Digital Sosial Media*. Sleman: Deepublish, 2020.
- Axiata, XL. "Layanan." XL Axiata, n.d. <https://www.xlaxiata.co.id/id/layanan>.
- . "Struktur Pemegang Saham." XL Axiata, 2023. <https://www.xlaxiata.co.id/id/tentang-xl-axiata/pemegang-saham>.
- Bancin, John Budiman. *Citra Merek Dan Word of Mouth (Peranannya Dalam Keputusan Pebelian Mobil Nissan Grand Livina)*. Surabaya: Jakad Media Publishing, 2021.
- Band, O. *Membangun Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991.
- Bintari, Wulan Probo, IBN Udayana, and Bernadetta Diansepti Maharani. "Pengaruh Usability, Information Quality, Dan Service Interaction Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Tokopedia Di Kabupaten Kediri)." *Jurnal Perspektif* 20, no. 1 (2022): 68–75. <https://doi.org/10.31294/jp.v20i1.12286>.
- Cahyono, Edi. "Pengaruh Citra Merek, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Oppo Di Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta." *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi* V, no. 1 (2018): 61–75.
- Cardia, Daniel I Nyoman Renatha, I Wayan Santika, and Ni Nyoman Rsi Respati.

- “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Smartfren Di Kota Denpasar.” *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 8, no. 11 (2019): 6762.
- Chaniago, Harmon. “Analisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Pada Loyalitas Konsumen Nano Store.” *Nternational Journal Administration, Business and Organization* 1, no. 2 (2020): 59–69.
- Choiriah, Eka Ni'matul, and Lie Liana. “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan.” *Madic*, no. September (2019): 236–44.
- Dahliani, Yani, and Rohmat Hasanul Ahwal. “Kajian Pengaruh Kualitas Produk Harga, Lokasi, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Gieselin Food Sukses Makmur Di Jember.” *Jurnal Inovasi Penelitian* 2, no. 1 (2021): 181–89. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/618>.
- Daya, Johan Siprianus, Tina Rosa, and Mariati Tamba. “Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk ‘The Sandals’ Dari PT. Razer Brothers.” *Jurnal Administrasi Dan Manajemen* 12, no. 1 (2022): 86–98. <https://doi.org/10.52643/jam.v12i1.2112>.
- Dewi, Nindya Listya, and Ferry Hariawan. “Pengaruh Word Of Mouth (WOM), Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Handphone Di Toko KSC Cellular Mojokerto.” *Journal of Sustainability Business Research* 3, no. 1 (2022): 236–41.
- Djaali. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara, 2020.
- Effendie. *Keuangan Negara Suatu Tinjauan Komprehensif Dan Terpadu*. Surabaya: Airlangga University Press, 2017.
- Fakhrudin, Arif, Kifni Yudianto, and You She Melly A D. “Word of Mouth Marketing Berpengaruh Terhadap Keputusan Kuliah” 23, no. 4 (2021): 648–57.
- Fathoni, Abdurrahman. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Febriansyah, Febriansyah, and Gerry Triputra. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Bisnis Darmajaya* 7, no. 1 (2021): 70–88. <https://doi.org/10.30873/jbd.v7i1.2618>.
- Firdianyah, Feey, Ediyanto, and Edy Kusnadi. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Word of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel

- Intervening Pada Rumah Makan Sari Indah H. Komar Di Situbondo.” *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)* 1, no. 7 (2022): 1403–21.
- Ghozali, Imam, and Hengky Latan. *Partial Least Squares: Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2015.
- Ginting, Mitha Christina. “Peranan Modal Kerja Dalam Meningkatkan Profitabilitas.” *Jurnal Manajemen* 4, no. 2 (2018): 187–96. <http://ejournal.lmiimedan.net>.
- Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif, and Muhammad Fahmi. “Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan.” *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3, no. 2 (2020): 273–82. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>.
- Halimah, Martina Anggarwati, and Rosi Devi Yanti. “Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Kilat Khusus Mitra Korporat Kantor Pos Purwokerto.” *Jurnal Ecoment Global* 5, no. 1 (2020): 70–79. <https://doi.org/10.35908/jeg.v5i1.916>.
- Handayani, Putu Wuri. *Konsep CB-SEM Dan SEM-PLS Disertai Dengan Contoh Kasus*. Depok: Rajagrafindo Persada, 2019.
- Harjadi, Didik, and Iqbal Arraniri. *Experimental Marketing & Kualitas Produk Dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*. Cirebon: Insania, 2021.
- Hasanah, Nur, M. Ridwan Basamalah, and Restu Millaningtyas. “Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kemudahan Penggunaan Dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Grab.” *Jurnal Riset Manajemen* 10, no. 1 (2021): 127–39.
- Hastuti, Yulia. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan” 9, no. 1 (2018): 21–30.
- Hatta, Iha Haryani, and Setiarini Setiarini. “Pengaruh Word Of Mouth Dan Switching Cost Terhadap Keputusan Pembelian Dan Loyalitas.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 19, no. 1 (2018): 32–40. <https://doi.org/10.30596/jimb.v19i1.1728>.
- Hendrawati, Vika, and Elis Rismawati. “Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Koprime Sandyejahtera Bandung.” *Jurnal Inovasi Masyarakat* 1, no. 2 (2021): 191–201.
- Hendro, Siagian Joko. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Jasa Kamar Pada Tjokro Hotel Pekanbaru.” *JOM FISIP* 8, no. 1 (2021): 1–15.

- Hidayat, Taufan. "Analisis Pengaruh Produk, Harga, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Rumah Makan Koki Jody Di Magelang." *Jurnal Ilmu Manajemen* 17, no. 2 (2020): 95–105.
- Hussein. *Penelitian Bisnis Dan Manajemen Menggunakan Partial Least Square (PLS) Dengan SmartPLS 3.0*. Malang: Universitas Brawijaya, 2015.
- Indonesia, Kementerian Agama Republik. *No Title Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019.
- Indonesia, Telkom. "Tentang Telkomgroup." Telkom Indonesia, 2020. https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22.
- Joesyiana, Kiki. "PENGARUH WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA MEDIA ONLINE SHOP SHOPEE DI PEKANBARU (Survey Pada Mahasiswa Semester VII Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau)." *Jurnal Valuta* 4, no. 1 (2018).
- Juliyanti, Tiara Alvina, Yuni Putri Amelia, Dwi Epty Hidayaty, Dan Bisnis, Universitas Buana, and Perjuangan Karawang. "Efek Segi Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Cookies & Dessert By Me." *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 1, no. 5 (2023): 2986–6340. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8038631>.
- Khoir, Islakhul, and Endang Tjahjaningsih. "Pengaruh Word of Mouth Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas (Studi Pada Pelanggan Antariksa Kopi Semarang)." *Ekonomis: Journal of Economics and Business* 7, no. 1 (2023): 240. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i1.877>.
- Kotler, Phillip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2018.
- Kotler, Phillip, and G Amstrong. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Intermedia, 2012.
- Kotler, Phillip, and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1&2*. Jakarta: PT Indeks, 2016.
- Kristanto, Yunus Agung. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Usaha Susu Murni Siliwangi A-Karsan Bandung)." *Jurnal Ilmu Manajemen* 19, no. 1 (2022): 13–22.
- Kuni, Maghfiroh. "Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Implikasinya Pada Keputusan Pembelian Smartphone Xiaomi" 2, no. 2 (2019): 34–44.

- Lionarto, Lionarto, Melitina Tecoalu, and Soegeng Wahyoedi. "Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Yang Dimediasi Kepuasan Konsumen." *Journal of Management and Bussines (JOMB)* 4, no. 1 (2022): 527–45. <https://doi.org/10.31539/jomb.v4i1.3709>.
- Lovelock, Christoph. *Manajemen Pemasaran Jasa Cetakan Ke-2*. Jakarta: Indeks, 2007.
- Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Maisaroh, Ridha, and Maulida Nurhidayati. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS." *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research* 1, no. 2 (2021): 197–216.
- Manihuruk, Bela Kristy. "Analisis Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Shopee Indonesia." *Journal Business and Management* 1, no. 1 (2023): 11–23.
- Mariansyah, Alvin, and Amirudin Syarif. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu." *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis* 1, no. 01 (2020): 1–14.
- Masili, Veronika, Bode Lumanaw, and Maria V. J. Tielung. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari Di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa." *Jurnal EMBA* 10, no. 4 (2022): 44–55. <https://doi.org/10.59134/prosidng.v3i.288>.
- Munawaroh. "Pengaruh Word of Mouth, Persepsi Harga, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Ojesa Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening." Universitas Lampung, 2021.
- Napitupulu, Ferdinand. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Ramayana Lestari Sentosa." *Kinerja* 16, no. 1 (2019): 1–9.
- Nasution, S. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Novitawati, Retno ayu Dewi, A Mahfud, and T Sasongko. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Sangger Warung Kopi Aceh Kota Malang." *Referensi: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akutansi* 7, no. 2 (2019): 130–36.
- Nugraha, Krisna, Mts. Arief, Sri Bramantoro Abdinagoro, and Pantri Heriyati. *Disruptive Diverting Effects: Teori Dan Implikasi Pada Bank Syariah Indonesia*. Bandung: Indonesia Emas Group, 2023.
- Olivia, Gegahertzy Rindo, and Ngatno Ngatno. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi

- Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Maybelline Di Semarang).” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 10, no. 1 (2021): 742–52. <https://doi.org/10.14710/jiab.2021.29773>.
- Oliviana, Melias, Lisbeth Mananeke, and Christoffel Mintardjo. “Pengaruh Brand Image Dan WOM (Word of Mouth) Terhadap Loyalitas Konsumen Pda RM. Dahsyat Wanea.” *EMBA* 5, no. 2 (2017): 1081–92.
- Patarianto, Pierre. “Analisa Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Sidoarjo Gedangan.” *Maksipreneur* 4, no. 2 (2015): 28–37.
- Pramesti, Maulidia Adinda, and Uswatun Chasanah. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi.” *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika* 14, no. 2 (2021): 281–87. <https://doi.org/10.46306/jbbe.v14i2.76>.
- Purnama, Nadia Ika, Seprida Hanum Harahap, and Dini Syahputri Siregar. “Pengaruh Harga , Kualitas Produk Dan Suasana Toko Terhadap Loyalitas Konsumen Ompu Gende Coffee.” *Balance: Jurnal Akutansi Dan Manajemen* 1 (2022): 18–24.
- Puspasari, Anita. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Word of Mouth Melalui Kepuasan Pelanggan” 2, no. 4 (2014): 1737–48.
- Puspowarsito, A. H. *Metode Penelitian Organisasi Dengan Aplikasi Program SPSS*. Bandung: Humaniora, 2008.
- Putra, Eka Kurnia. “Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Berkunjung Ke Lokasi Wisata Pulau Penyengat Tanjungpinang.” *Jurnal Inovasi Penelitian* 3, no. 1 (2022): 4677–90.
- Putra, Sitiataya Rizema. *Strategi Brilian Tembus Pasar Ekspor*. Yogyakarta: Laksana, 2020.
- Putu, Ni, Sri Mariyatni, Made Setena, Ida Ayu, and Sri Meitri. “Loyalitas Customer Ditinjau Dari Word of Mouth , Kualitas Produk Dan Pelayanan Pada Da Astiti Dana Di Mengwi Badung” 4, no. 2 (2022): 150–59.
- Rachman, Bayu Januar, and Suryono Budi Santoso. “Analisis Pengaruh Desain Produk Dan Promosi Terhadap Kemantapan Keputusan Pembelian Yang Dimediasi Oleh Citra Merek (Studi Pada Customer Distro Jolly Roger Semarang).” *Diponegoro Journal of Management* 4, no. 1 (2015): 1–14. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/13023>.

- Raharjo, Alfian. "The Effect of Product Quality on Consumer Loyalty Mediated by Consumer Satisfaction of AS Card Users." *SEGMENT Journal of Management and Business* 9, no. 1 (2013): 1–12. <http://ejournal.umpwr.ac.id/index.php/segmen/article/view/365>.
- Rahmawati. *Apa Saja Variabel Penelitian Dalam Bidang Marketing???* (Panduan Bagi Peneliti Pemula). Samarinda: Mulawarman University Press, 2022.
- Ramadhan, Afif Ghafar, and Suryono Budi Santosa. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Pada Sepatu Nike Running Di Semarang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening." *Diponegoro Journal of Management* 6, no. 1 (2017): 1–12.
- Riyanto, Slamet, and Aglis Andhita Hatmawan. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif: Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Sleman: Deepublish, 2020.
- Rohana, Tulus. "Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen* 8, no. 1 (2020): 28–32.
- Saham, Syariah. "PT XL Axiata Tbk (EXCL) Profil Dan Sejarahinya." Syariah Saham, 2023. <https://syariahsaham.id/pt-xl-axiata-tbk-excl-profil-dan-sejarahinya/>.
- Salsabila, Clarisa, Taufan Umbara, and Retno Setyorini. "Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Produk Somethinc." *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* 9, no. 4 (2022): 668–79. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i4.405>.
- Santosa, Purbayu Budi, and Muliawan Hamdani. *Statistika Deskriptif Dalam Bidang Ekonomi Dan Niaga*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2007.
- Santoso, Joko Bagio. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen." *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen* 16, no. 01 (2019): 127–46. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>.
- Saragih, H. "Analisis Strategi Penetapan Harga Dan Pengaruhnya Terhadap Volume Penjualan Pada Pt. Nutricia Indonesesia Sejahtera Medan." *Jurnal Ilmiah Methonomi* 1, no. 2 (2015): 197048.
- Saragih, Liharman, Taufik Parinduri, and Damayanti Safitri. "Mediasi Kepuasan Pengunjung Pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Pengunjung Objek Wisata Air Tejun Bah Biak Kabupaten Simalungun." *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 13, no. 2 (2022): 89. <https://doi.org/10.33087/eksis.v13i2.306>.

- Sari, Angelina Fitria Rina, and Steven. "Pengaruh Perceived Ease of Use , Brand Image , Word of Mouth , Nilai Pelanggan Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Jasa Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas (Survey Pada Pelanggan Transportasi Online Maxim Di Kota Pontianak)." *Widya Manajemen* 4, no. 1 (2022): 12–20.
- Sari, Cendika, and Saerce Elsy Hatane. "Pengaruh Loyalitas Pelanggan Terhadap Profitabilitas Pada Sebuah Perusahaan Jasa Automotive (PT 'X') Di Surabaya." *Business Accounting Review* 1, no. 3 (2013): 26–38.
- Sari, Desi Permata, and Dkk. *Introduksi Aplikasi Komputer Statistik*. Padang: Gita Lentera, 2023.
- Satyaningrum, Ika Rahayu. *Metodologi Penelitian*. Makassar: Cendekia Publisher, 2022.
- Setijani, Erna, and Dkk. *Manajemen Bisnis: Three Pillars of Business Approach*. Malang: MNC Publishing, 2019.
- Sholihah, Malikatus, Tri Bodroastuti, and Lita Apriani Rustian. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Tempe." *Jurnal Ilmiah Aset* 24, no. 2 (2022): 121–31.
- Statistik, Badan Pusat Kabupaten Tulungagung. "Proyeksi Penduduk Menurut Kelompok Umur Dan Jenis Kelamin (Ribu Jiwa), 2021-2023." Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung, 2023. <https://tulungagungkab.bps.go.id/indicator/12/162/1/proyeksi-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin.html>.
- Sudirjo, Frans. *Analisis Kualitas Produk*. Padang: Get Press Indonesia, 2023.
- Sugiat Jajang, Rusdian Suca, Maryani Yuni. "PENGARUH PENETAPAN HARGA PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STUDI KASUS PADA PUSAT GROSIR BANDUNG." *E-Qien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 11, no. 4 (2022): 487–92.
- Suhartanto, Dwi, and Dkk. *Metode Riset Bisnis: Dasar-Dasar Mendesain Dan Melakukan Riset Di Konteks Bisnis*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2023.
- Sulianto, Vivi. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Produk Etude House Di Galaxy Mall Surabaya." *Agora* 5, no. 2 (2017). <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/6126>.
- Supertini, N.P.S., N.L.W.S Telagawathi, and N N Yulianthini. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja." *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2, no. 1 (2020): 61–73.
- Sutisna. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Bnadung: PT Remaja Rosdakarya,

2002.

- Suwito, Joko. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Banjarbaru.” *KINDAL* 14, no. 3 (2018): 255–62.
- Swastha, Basu DH, and Irawan. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty, 2003.
- Tarigan, Hary Irvan, Yulinda S. Manurung, and Winida Marpaung. “Loyalitas Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Jasa Transportasi Online.” *Philantrophy Journal of Psychology* 3, no. 1 (2019): 34–47.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa Edisi Kedua*. Yogyakarta: ANDI Offset, 2000.
- . *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI Offset, 2005.
- . *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*. Yogyakarta: ANDI Offset, 2008.
- Tjiptono, Fandy, and Anastasia Diana. *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: ANDI Offset, 2022.
- Tonce, Yosef, and Yoseph Darius Purnama Rangga. *Minat Dan Keputusan Pembelian: Tinjauan Melalui Persepsi Harga & Kualitas Produk (Konsep Dan Studi Kasus)*. Indramayu: Adab, 2022.
- Triton. *Marketing Strategic Meningkatkan Pangsa Pasar Dan Daya Saing*. Yogyakarta: Tugu Publisher, 2008.
- Umar, Husain. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Umar, Husein. *Metode Riset Bisnis: Panduan Mahasiswa Untuk Melakukan Riset Dilengkapi Contoh Proposal Dan Hasil Riset Bidang Manajemen Dan Akuntansi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Utama, I Dewa Agung Gede Adi, and Anak Agung Gede Agung Artha Kusuma. “Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *E-Journal Manajemen* 8, no. 11 (2019): 6468–87. <http://117.74.115.107/index.php/jemasi/article/view/537>.
- Wahyuddin, Riswandi, Johnny Tanamal, and Engki P Nainggolan. “Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Minat Beli Ulang Sepatu Merek Converse All Star.” *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)* 5, no. 1 (2020): 89–96. <https://doi.org/10.22487/jimut.v5i1.142>.
- Wardani, Agustin Setyo. “Pandemi, Penjualan Smartphone Dunia Turun 20 Persen.” *Merdeka*, 2021. <https://www.merdeka.com/teknologi/pandemi-penjualan-smartphone-dunia-turun-20-persen.html>.

Yosepha, Pusparisa. “Jumlah Pengguna Telkomsel Terbesar Di Indonesia.” databoks, 2020. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/09/28/jumlah-pengguna-telkomsel-terbesar-di-indonesia>.

Yuliani Wiwit, Sutrisna Endang. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Talago Biru Kota Pekanbaru.” *JOM FISIP* 9, no. 1 (2022): 1–13.

Zain, Desvira, and Dkk. *Manajemen Pemasaran*. Padang: Get Press Indonesia, 2023.