

DAFTAR PUSTAKA

JURNAL

- Ahmudin, A., & Ranto, D. W. P. (2023). Pengaruh Harga, Word of Mouth dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel di Yogyakarta. *Jurnal E-Bis*, 7(1), 158-168.
<https://www.jurnal.politeknik-kebumen.ac.id/E-Bis/article/view/1112>
- Ahriyati, A., Raysharie, P. I., Harinie, L. T., Frista, B., Maulana, A., Agustian, F., ... & Gestianto, V. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Telkomsel di Kota Palangka Raya. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(2), 160-171.
<https://ejournal.stie-trianandra.ac.id/index.php/makreju/article/view/1350>
- Aprilliano S, D. W., Tibrani, & Anggraini, D. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Promosi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Semester Vii Universitas Riau Kepulauan 2017). *Equilibria: Jurnal Fakultas Ekonomi*, 8(1), 39–44.
<https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/equi/article/view/5189>
- Arianto, N., & Kurniawan, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 04(2), 254–268.
<http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK/article/view/9647/6125>
- Bali, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 1–14.
<https://jamane.marospub.com/index.php/journal/article/view/7/30>
- Cahyo, A. S. T., Tulhusnah, L., & Pramitasari, T. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Cafe And Resto Azalea. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 1(6), 1234–1248.
<https://unars.ac.id/ojs/index.php/jme/article/view/2174/1642>
- Christopher, & Prabowo, B. (2023). Pengaruh Harga, Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pengguna Yamaha Nmax Pada Komunitas Cangkruck'an Max Surabaya). *Journal of Management & Business*, 6(1), 562–580.
<https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/3051/2580>
- Damaiyanti, A., Komariah Hildayanti, S., & Veronica, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen*, 11(2).
<https://jurnal.stieama.ac.id/index.php/ama/article/view/147/137>

- Delyuzar, R. A., Zawawi, A., Febriana, A., & Sandya Paramita, A. (2023). Pengaruh Persepsi Harga Dan Promotion Mix Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Dealer Daihatsu Serpong. *Cakrawala Repositori IMWI*, 6.
<https://cakrawala.imwi.ac.id/index.php/cakrawala/article/download/308/295/>
- Faisal Adi Putra, A., & Hermani, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Indihome di Jepara). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(3).
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/35331/27886>
- Hamzah, S. A., & Hasanah, Y. N. (2023). Pengaruh Harga dan Promo terhadap Loyalitas Konsumen Shopeefood Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(2), 119–134.
https://jurnal.um-palembang.ac.id/ilmu_manajemen/article/view/5742/3447
- Hartono, S. M. (2023). Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus pada Antavaya Tour and Travel Jakarta. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 13(1), 1411–9862.
https://journal.ugm.ac.id/tourism_pariwisata/article/view/80242/36465
- Helmy Muhammad, H. S., Rohaeni, H., & Yuliyana, W. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel. *Jurnal Sain Manajemen*, 2(1), 2685–6972.
<https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsm/article/view/187/124>
- Kurniawan, R., & Auva, M. A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas layanan, Dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Seafood Di Kota Batam. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(2), 2614–3259.
<https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesyja/article/view/711/410>
- Lutfhiana Nofindri, M., Sutarjo, A., Hadya, R., Kunci, K., Konsumen, K., & Konsumen, L. (2021). Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Di Mini Market Wirda Kota Padang. *Matua Jurnal*, 3(1), 59–72.
<https://ejurnal-unespadang.ac.id/index.php/MJ/article/view/270/263>
- Meisaroh, F. S., Hidayat Nugroho, R., Andarini, S., & Nirawati, L. (2022). Pengaruh Citra Merek, Desain Kemasan, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Produk Minuman Bersoda Sprite. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(3), 812–825.
<https://journal.laaroiba.ac.id/index.php/reslaj/article/view/1822/1494>
- Mekel, V. R., Moniharapon, S., & Tampenawas, J. L. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada

- Perusahaan Transportasi Gojek Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(1), 1285–1294.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/39380>
- Mita Wulansari, Y., & Widowati, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Yenita Konveksi Di Kecamatan Gubug). *Prosiding Seminar Nasional Unimus*, 2.
<https://prosiding.unimus.ac.id/index.php/semnas/article/view/1125/1124>
- Mufidah, S. Z., Baidlowi, I., & Kasnowo, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Konsumen Rinni Mekeup Gondang). *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 3(2), 231–243.
<https://ejournal.indo-intellectual.id/index.php/ifi/article/view/178/96>
- Nur‘Aini, F. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartuhalo Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Di Kota Semarang)* (Doctoral dissertation, Master Program in Communication Science).
<https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/6322>
- Nurwulandari, A., & Maharani, S. (2021). Pengaruh Harga, Produk, Distribusi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Coffee 19 Café (2020). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 465.
<https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/1539>
- Pasianus, O., & Agus Kana, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Swalayan Pamella Enam Yogyakarta. *Cakrawangsa Bisnis*, 2(2), 197–216.
<https://journal.stimykp.ac.id/index.php/cb/article/view/260/136>
- Rezha Pahlawa, M., Laba, A. R., Pakki Erlina, Hardiyono, & Nurlia. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar. *Journal of Business Administration*, 3(2), 228–244.
<https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JABA/article/view/1560/960>
- Rianto, M. R., Setyawati, N. W., Rohaeni, H., & Woelandari, D. S. (2022). Pengaruh Harga, Promosi dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Telkomsel Pada Generasi Milenial Muslim di Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(2), 2159-2166.
<https://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/5863>
- Rombe Elimawaty, & Ulandari, N. L. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen

- Sebagai Variabel Mediasi Pada Sabnishop Di Kota Palu. *Journal of Management & Business*, 6(1), 358–367.
<https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/4546/2968>
- Sumiyati, Mistiyana, & Samsuddin. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan RM Melayu di Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak*, 9.
<https://openjournal.unmuhpnk.ac.id/jp/article/view/5135/2389>
- Supratman, S. S., Mandey, S. L., & Roring Ferdy. (2022). ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI CAFE M COFFEE MANADO. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(3), 307–316.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/41654>
- Suryantini, I. G. A. A., & Sujana, I. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee di Kota Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 11(1), 116–122.
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/EKU/article/view/60905/26496>
- Syahmi, M. R. F., Sembiring Colia, R., & Warman, E. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Seluler Telkomsel Melalui Kepuasan Pelanggan. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (SENAPENMAS)*.
<https://journal.untar.ac.id/index.php/PSENAPENMAS/article/view/15158/8704>
- Yayuk, s, Karnadi, & Harisandi, Y. (2022). Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Wisata Kk26 Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 1(1), 338–353.
<https://unars.ac.id/ojs/index.php/jme/article/view/1906/1553>

BUKU & E-BOOK

- Alghifari. (2016). *Mengukur Kualitas Pelayanan* (1st ed.). BPFE.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Efendi, M. B., Sudarso, A., Purba, B., Sisca, D. L., Permadi, H. M. P. S. L. A., & Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa* (1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
<https://zlibrary-global.se/dl/17583536/f794c2>
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan* (1st ed.). CV Jabar Publishing.
<http://repository.upm.ac.id/1210/1/Buku%20Penelitian%20PDP.pdf>

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Unitomo Press.
<https://zlibrary-global.se/dl/18641657/ec37ff>
- Kasmir. (2018). *Customer Service Excellent : Teori Dan Praktik* (2nd ed.). PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
<https://zlibrary-global.se/dl/23641017/becedd>
- Manap, A., Sani, I., Sudirman, A., Noviany, H., Rambe, M. T., Raflina, R., Abdurohim, Adha, S., Fajar, F., Pujilestari, S., Mulyana, I. K. E., & Widiati, E. (2023). *Manajemen Pemasaran Jasa (Konsep Dasar Dan Strategi)* (1st ed.). Eureka Media Aksara.
<https://zlibrary-global.se/dl/25432860/eda14b>
- Napitupulu, S., Tapiomas, N., & Tobink, R. (2021). *MANAJEMEN PEMASARAN : Pendekatan Praktis dengan Teori-Teori Para Ahli* (2nd ed.). Atalya Rileni Sudeo.
https://repository.stieswadaya.ac.id/uploads/Buku_Manajemen_Pemasaran_2021.pdf
- Rifa'i, K. (2015). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. IAIN Jember Press.
<https://zlibrary-global.se/dl/17401569/08cdd7>
- Saparso. (2021). *Marketing Process : Menciptakan Nilai Bagi Pelanggan* (Wurdianto, Ed.). Ukrida Press.
<http://repository.ukrida.ac.id/handle/123456789/950>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (2nd ed.). ALFABETA.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* (1st ed.). UMSIDA Press.
<https://zlibrary-global.se/dl/25432925/f9e553>

WEBSITE

- Hidayat, A. (2023). *Ini Operator Seluler dengan Pengguna Terbanyak di Indonesia Awal 2023*. Databoks.Id.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/06/23/ini-operator-seluler-dengan-pengguna-terbanyak-di-indonesia-awal-2023>
- Muslim, A. (2023). *Jumlah Pelanggan Seluler Indonesia Anjlok 15 Jutaan*. Investor.Id.
<https://investor.id/business/334385/jumlah-pelanggan-seluler-indonesia-anjlok-15-jutaan>