

DAFTAR RUJUKAN

- Ahmudin, D. W. 2023. “Pengaruh Harga, *Word of Mouth* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel di Yogyakarta”. *Jurnal E-Bis: Ekonomi-Bisnis*, Vol.7, No.1, 158-168.
- Aissyah, C. P., Hermani, dkk. 2022. “Pengaruh Harga Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Pada Pt Telkom Indonesia Semarang”. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 11, No. 2, ISSN: 290–297.
- Akbari, M., Kazemi, R., dkk. 2016. “*Relationship marketing and word-of-mouth communications: Examining the mediating role of customer loyalty*”. *Jurnal Marketing and Branding Research*, Vol. 3, No. 1, 63–74.
- Ariyanto, A., Ivantan, dkk. 2022. “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berdampak pada Loyalitas Pelanggan Pemakai Paket Data Internet Indosat Ooredoo (Studi Pada Mahasiswa Prodi Manajemen S-1 Universitas Pamulang)”. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, Vol. 6 No. 2.
- Astuti, D. S., & Lutfi, M. 2020. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, Vol. 6, No. 2, 132–144.
- Dina & Sukmawati. 2017. “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Penonton untuk Menonton Film”. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, Vol.18, No. 1, 103–108.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. 2016. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Terj. Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Gultom, D. K., Arif, M, dkk. 2020. Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, Vol. 3, No. 2, 273–282
- Hasan & Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

- Hermawan, A. F dan Suharyono. 2018. "Pengaruh *Customer Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (*Survei* pada Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Kota Malang)". *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 55, No. 2, 192–201.
- Imelda Aprileny. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Vol237–254.
- Irawan, H. 2021. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jeremia & Djurwati. 2019. "Pengaruh *Service Quality*, *Trust* dan *Consumer Satisfaction* terhadap *Consumer Loyalty* pada CV Sarana Marine Fiberglass". *Jurnal EMBA*, Vol. 7, No. 1, 56–77
- Jones and W. Earl Sasser. Jr. 1994. *Marketing (Second Edition)*, United States of America.
- Kurniasih, Indah Dwi. 2017. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel AHASS 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 1 No. 11
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2014. *Prinsip Prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid I&2. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Gary Armstrong, dkk. 2004. *Dasar-dasarPemasaran*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Keller, dkk. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip, dkk. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Krisdayanto, I., Haryono, A. T., dkk 2018. "Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di *I Cafe Lina Putra Net Bandungan*". *Journal of Management*, Vol. 4, No. 4, 102–132.
- Kurniasi, I. D. 2016. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang)" . *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 1, No. 1, 37-45.

- Laely & Nur. 2016. "Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri". *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 3, No. 2.
- Lamere, S. M. 2017. "Pengaruh Harga, Lokasi, Produk, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi". *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Vol. 4, No. 1.
- Mamahit, J. J., Massie, J. D. D., dkk 2022. "Analisis Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM), Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Wifi Indihome (Studi Kasus Perumahan Alandrew Permai Manado)". *Jurnal EMBA*, Vol. 12, No. 4, ISSN: 1999–2008.
- Maskur, M. 2016. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang)". *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember*, 1-16.
- Nawarini, A. T. 2019. "Pengaruh *Perceived Value* Dan Kepuasan Pada Loyalitas Pengguna Kartu Seluler Di Kota Purwokerto Dengan Variabel *Variety Seeking* Sebagai Variabel Moderasi". *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, Vo. 21, No. 1.
- Prayitno, S. 2002. *Aneka Olahan Dodol*. Yogyakarta: Kanisius.
- Putra, 2012. "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Pra Bayar XL Di Kota Padang". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 3, No. 1, 121 – 157.
- Putri Rahmadini, N. A. 2023. "Loyalitas Pelanggan Lipstik Maybelline Dilihatdari Kepuasan Pelanggan, Citra Merek, Kualitas Produk". *Jurnal Administrasi Bisnis*, 358-364.
- Rabiqy, Y. 2019. "Pengaruh Ekspektasi Pelanggan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Telkomsel di Banda Aceh". *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, Vol. 1, No. 1, 53–63
- Reno Maulidio, A. D. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Amstirdam Coffee". *Jurnal Ilmu ilmu Sosial* , Vol.19, No.1, 600-610.
- Rohana, T. 2020. "Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 8, Nol. 1, 28-32.
- Sasmiyarsi, W., & Meliana, V. 2019. "Pengaruh Inovasi Proses *T-Cash Tap* Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel". *Jurnal Bisnis Dan Komunikasi*, Vol. 6, No. 1.

- Satrya. 2017. “Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 12, No.1, 11–18.
- Schiffman, G. dan Kanuk. 2013. *Consumer Behavior. 8th edition. New Jersey: Prentice Hall*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Edisi X. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.Sugiyono
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa & Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset..
- Widodo, W., & Kumala, M. C. 2019. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Alumunium”. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 7, No. 2.

