

DAFTAR RUJUKAN

- Adianti, S. S., & Trimarjono, A. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada J&T Express Ptc Surabaya”.
- Amruddin, *et al.* 2022. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Sukoharjo: Penerbit Pradina Pustaka.
- Anggoro, T. M, *et al.* 2008. *Metode Penelitian*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Asri, V. C. A. K., & Dwiayanto, B. M. 2022. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel mediasi Kepuasan Pelanggan (Studi pada Industri Rumah Tangga Jamu Putri Ayu Semarang)”. *Diponegoro Journal of Management*, 11(03), 2337–3792.
- Budhi, H., *et al.* 2022. “Analysis of Technical Service Quality in Increasing Customer Loyalty and Satisfaction: Study Broadband Internet Service in Indonesia”. *International Journal of Economics and Business Issues*, 1(1), 44–60.
- Chandra, E., *et al.* 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Apotek Rapha Farma Bekasi”. *Cakrawala Repositori IMWI*, 6(5).
- Chandra, S. 2023. “Study Analyzing the Mediating Effects of Customer Satisfaction in the Relationship Between ATM Service Quality and Customer Loyalty”. *Frontiers in Business, Economics and Management*, 7(1), 160–166.
- Dos Santos, F., *et al.* 2023. “The Influence of Service Quality and Product Quality Towards Costumer Loyalty Through Customer Satisfaction at Pt Telkomcel Ermera Branch”. *Journal of Digitainability, Realism & Mastery (DREAM)*, 2(03), 1–14.
- Dwilianingsih, N. A., & Indradewa, R. 2022. “The Influence of Relationship Marketing and Service Quality with Customer Satisfaction Mediation Variables on Customer Loyalty”. *Quantitative Economics and Management Studies*, 3(4).
- Halim, F., *et al.* 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Hang, N. P. T., & Trung, N. K. Q. 2024. “Service quality, customer satisfaction and loyalty: a case study in Vietnamese SMEs”. *Cogent Business and Management*, 11(1).

- Hermanto. 2019. *Faktor Pelayanan, Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: CV. Jakad Publishing.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan (1 ed.)*. Bojongsari: Unitomo Press.
- Jennifer, & Laulita, N. B. 2023. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mie Instan dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 13(2), 184–199.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2018. *Principles of Marketing (17 ed.)*. Harlow: Pearson Education Ltd.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management, 15th Edition*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Kristianto, C. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Mediasi Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan JNE di Surabaya Barat”. *Performa*, 7(5), 547–563.
- Lutfina, A., & Raharjo, S. T. 2021. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan pada Layanan Internet Indihome di Kota Semarang”. *JIMEA Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5(3), 3072–3086.
- Marwa, R., & Astini, R. 2023. “Influence of Service Quality, Price Perception and Quality of the Customer Experience Customer Loyalty with Customer Satisfaction as a Variable Intervening”. *Saudi Journal of Business and Management Studies*, 8(08), 202–214.
- Mohamad, M., *et al.* 2022. “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Layanan Internet di Masa Pandemi, Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening”. *SEIKO Journal of Management & Business*, 5(8), 494–504.
- Nawang, W. R. W., *et al.* 2024. “Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty towards Telecommunications Service Providers in Malaysia: A PLS-SEM Approach”. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 14(8), 490–504.
- Oktaviani, S., & Purnama, R. A. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Pt. Sinar Mas Multifinance Cabang Sukabumi)”. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(1), 47–66.

- OpenSignal. 2024. "Indonesia Fixed Broadband Experience December 2024". Tersedia pada: <https://www.opensignal.com/reports/2024/12/indonesia/fixed-broadband-experience> (diakses tanggal 20 Desember 2024).
- Pahrurozi, A., & Nurtjahjadi, E. 2024. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi oleh Kepuasan Pelanggan Richeese Factory di Kota Cimahi". *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 9(2), 1271–1280.
- Parasuraman, A., *et al.* 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pasaribu, B., *et al.* 2022. *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*. Tangerang: Media Edu Pustaka.
- Pratiwi, E. A., & Astuti, M. E. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi". *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 386–402.
- Prasetyo, I., & Wahyuningtyas, R. 2024. "Building Customer Satisfaction and Loyalty By Increasing Service Innovation and Service Quality On Iot Control Center Customers". *Journal of Business and Management Review*, 5(7), 592–609.
- Purnomo, R. A. 2016. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo: Cv. Wade Group.
- Purnomo, *et al.* 2022. *Analisis Data Multivariat*. Banyumas: Omera Pustaka.
- Rifa'i, K. 2019. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember: Zifatama Publisher.
- Salim, M., *et al.* 2020. "Effect Location, Price Perception of Satisfaction Customers and Impact on Repurchase Intention". *International Journal of Civil Engineering and Technology (Ijciety)*, 11(5).
- Sari, Y. P., *et al.* 2024. *Loyalitas Pelanggan (1 ed.)*. Bojongsari: Eureka Media Aksara.
- Sarwono, J. 2022. *Path Analysis: Data Analysis Application Second Edition*. Washington: Amazon.com
- Shafiq, M. A., *et al.* 2023. "Assessment of Service Quality and Innovation in Developing Customer Loyalty; The mediating role of Customer Commitment and Satisfaction". *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, 11(1), 243–257.

- Shinta, A. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Soerjanto, S., et al. 2024. “Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Restoran Melalui Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi”. *Jurnal Kepariwisata*, 23(1), 67–77.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman, S. M., et al. 2021. “Mediating Role of Customer Satisfaction between Service Quality and Customer Loyalty with Non-Interest Bank in Nigeria”. *International Journal of Islamic Economics and Finance (IJIEF)*, 4(1), 1–30.
- Sulistyawati, D. T., & Nursiam. 2019. “Pengaruh Harga, Kualitas Informasi, dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Melalui E-Commerce”. *Seminar Nasional & Call For Paper Seminar Bisnis Magister Manajemen*, 160–178.
- Top Brand Index. 2024. “Hasil Komparasi Brand TELEKOMUNIKASI/IT”/ Tersedia pada: https://www.topbrand-award.com/komparasi_brand/bandingkan?id_award=1&id_kategori=10&id_subkategori=370 (diakses tanggal 31 Agustus 2024).
- Tufantoz, S., & Yildiz, S. M. 2022. “The Mediating Role of Customer Satisfaction Between Service Quality and Customer Loyalty: A Study in Commercial Sport Organizations”. *CBÜ Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 17(2), 419–431.
- Utami, R. P., et al. 2023. “Analisis Kualitas Produk, Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Erha Jakarta Selatan”. *Journal of Social and Economics Research*, 5(2), 1886–1899.
- Weitz, B., & Wensley, R. 2002. *Handbook of Marketing*. London: SAGE Publication.
- Widjaya, A. S. P. 2023. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi”. *JMPPK: Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, 02(1), 216–225.
- Worek, S. E. G., & Sepang, J. L. 2021. “Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Pt. Pegadaian (Persero) Karombasan”. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(2), 404–412.

Yum, K., & Yoo, B. 2023. “The Impact of Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction in Mobile Social Media”. *Sustainability (Switzerland)*, 15(14).

Zariman, N. F. M., *et al.* 2022. “Mobile commerce applications service quality in enhancing customer loyalty intention: mediating role of customer satisfaction”. *Journal of Financial Services Marketing*, 28(4), 649–663.

