

## DAFTAR PUSTAKA

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2020).  
*LAPORAN SURVEI INTERNET APJII 2019 – 2020 (Q2)*.

Assael, H. (2010). *Perilaku Konsumen*. Binapura Aksara.

Buchari, A. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*.  
Alfabeta.

Cham, T. H., Lim, Y. M., Aik, N. C., & Tay, A. G. M. (2016).  
Antecedents of hospital brand image and the relationships with  
medical tourist' behavioral intention. *International Journal of  
Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 10(4), 412–431.  
<https://doi.org/10.1108/IJPHM-02-2016-0012>

Chaudhuri, A., Holbrook, M. . (2001). The chain of effects from  
brand trust and brand affect to brand performance: the role of  
brand loyalty. *J. Mark.*, 65(2), 81–93.

Databoks. (2017). *Berapa Jumlah Kartu Telepon Seluler yang  
Beredar?*  
[https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/10/12/berapa-  
jumlah-kartu-telepon-seluler-yang-beredar](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/10/12/berapa-jumlah-kartu-telepon-seluler-yang-beredar)

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete SPSS 25*.  
Universitas Diponegoro.

Gremler, D.D., Brown, S. W. (1999). No The loyalty ripple effect:  
appreciating the full value of customers. *Int.Title. J. Serv. Ind.  
Manag*, 10(3), 271–293.

- Hanaysha, J. (2016). Testing the effects of food quality, price fairness, and physical environment on customer satisfaction in fast food restaurant industry. *Journal of Asian Business Strategy*, 6(2), 31–40. <https://doi.org/10.18488/journal.1006/2016.6.2/1006.2.31.40>
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta.
- Jayani, D. H. (2019). *No Title*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/11/indonesia-peringkat-kelima-dunia-dalam-jumlah-pengguna-internet>
- Kadir. (2015). *Statistika Terapan: Konsep, Contoh, dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian*. Raja Grafindo Persada.
- Kertajaya, H. (2007). *Positioning, Differensiasi, dan Brand*. Gramedia Pustaka Utama.
- Khoironi, T. A., Syah, H., & Dongoran, P. (2018). Product Quality, Brand Image and Pricing to Improve Satisfaction Impact on Customer Loyalty. *International Review of Management and Marketing*, 8(3), 51–58.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2014). *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall, Inc.

Kotler, Philip, dan G. A. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid Kedua*. (12th ed.). Erlangga.

Kotler, P. (2001). *Dasar-Dasar Pemasaran*. (9th ed.). Indeks.

Kotler, P. dan K. L. K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Gelora Aksara Pratama.

Leninkumar, V. (2017). The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 450–465.  
<https://doi.org/10.6007/ijarbss/v7-i4/2821>

Lindung Bulan, T. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 592–602.

Lovelock, C., Wirtz, J., & J. M. (2011). *Pemasaran Jasa* (7th ed.). Erlangga.

Lupiyoadi, H. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. (2nd ed.). Salemba Empat.

Lupiyoadi, H. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.

Mcilroy, A., & Barnett, S. (2000). Building customer relationships: Do discount cards work? *Managing Service Quality: An International Journal*, 10(6), 347–355.

<https://doi.org/10.1108/09604520010351491>

Mowen, John C., dan M. M. (2007). *Perilaku Konsumen*. Erlangga.

Nurhayati, R. (2011). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2009 Pengguna Handphone Merek Nokia)*. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran". Yogyakarta.

Pusparisa, Y. (2020). *Telkomsel, Raja Operator Seluler Indonesia*.  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/01/23/telkomsel-raja-operator-seluler-indonesia>

Ratri, L. E. (2007). *Strategi Memenangkan Persaingan Pasar*. Salemba Empat.

Robinette, S. & B. C. (2009). *Emotion Marketing: The Hallmark Way of Winning Customers for Life*. The Free Press.

Safitri, K. (2020). No Title.  
<https://money.kompas.com/read/2020/09/29/103400926/turun-21-persen-selama-semester-i-saham-telkom-dinilai-masih-favorit>

Saladin, D. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Linda Karya.

Saputri, R. S. D. (1992). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Brab Semarang. *Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46–53.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian dan pengembangan*. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Alfabeta.

Susanto., S. & A. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel*. Alfabeta.

Tjiptono. (2008). *Strategi Bisnis Pemasaran*. Andi.

Yosepha Pusparisa. (2020). No Title.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/01/20/berapa-jumlah-pengguna-smartphone-dunia#:~:text=Jumlah pengguna smartphone secara global,mencapai 3%2C8 miliar unit.>

