

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, m. 2015. “pengaruh citra merek terhadap minat beli (survei pada mahasiswa universitas brawijaya yang menggunakan pasta gigi pepsodent).” *Jurnal administrasi bisnis s1 universitas brawijaya* 25 (1): 86141.
- Amin, salmiah mohamad, ungu norulkamar ungu ahmad, and lim shu hui. 2012. “factors contributing to customer loyalty towards telecommunication service provider.” *Procedia - social and behavioral sciences* 40 (6): 282–86. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.03.192>.
- Amrullah, pamasang s siburian, and saida zainurossalamia za. 2016. “pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian sepeda motor honda.” *Kinerja : jurnal ekonomi dan manajemen* 13 (2): 99–118. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/kinerja/article/view/826>.
- Chigwende, shylet, and krishna govender. 2020. “corporate brand image and switching behavior: case of mobile telecommunications customers in zimbabwe.” *Innovative marketing* 16 (2): 80–90. [https://doi.org/10.21511/im.16\(2\).2020.07](https://doi.org/10.21511/im.16(2).2020.07).
- Darwin, steven, yohanes sondang, and et al. 2014. “analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel intervening pada asuransi jiwa manulife indonesia – surabaya steven.” *Jurnal manajemen pemasaran petra* 2 (1): 1–12.
- Djaslim, saladin. 2003. *Manajemen pemasaran*. Bandung: linda karya.
- Duli, nikolaus. 2019. *Metode penelitian kuantitatif: beberapa konsep dasar untuk penulisan skripsi & analisis data dengan spss*. Sleman: deepublish.
- Durmaz, yakup, sinan cavusoglu, and ozlem ozer. 2018. “the effect of brand image and brand benefit on customer loyalty: the case of turkey.” *International journal of academic research in business and social sciences* 8 (5): 528–40. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v8-i5/4140>.
- Fadillah, karni. 2020. “definisi loyalitas konsumen dan cara mempertahankannya.” www.jojonomic.com. 2020. <https://www.jojonomic.com/blog/loyalitas-konsumen/>.
- Freddy, rangkuti. 2009. *Strategi promosi yang kreatif dan analisis. Kasus. Integrated marketing communication*. Jakarta: pt. Gramedia pustaka utama.
- Ilmiyah, khafidatul, and indra krishernawan. 2020. “pengaruh ulasan produk, kemudahan, kepercayaan, dan harga terhadap keputusan pembelian pada marketplace shopee di mojokerto.” *Maker: jurnal manajemen* 6 (1): 31–42. <https://doi.org/10.37403/mjm.v6i1.143>.
- Keller. Lane, kevin. 1998. “strategic brand management : building, measuring, and managing brand equity.”

- Khizindar, tariq m., and abdel fattah m. Al-azzam. 2015. "an empirical study of factors affecting customer loyalty of." *British journal of marketing studies* 3 (5): 98–115.
- Klankaew, pathcaranan, and amnuay saengnooree. 2018. "a development model of factors affecting customer loyalty to mobile service providers in thailand patcharanan klankaew and amnuay saengnooree *" 29 (4).
- Kotler, philip, and gary amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran jilid 2*. 8th ed. Jakarta: penerbit erlangga.
- Kotler, philip and keller, kevin lane. 2013. *Manajemen pemasaran jilid 1*. 13th ed. Jakarta: erlangga.
- Kurniawan, robert, and budi yuniarto. 2016. *Analisis regresi, dasar dan penerapannya dengan r*. Jakarta: kencana.
- Malik, muhammad ehsan, muhammad mudasar ghafoor, and hafiz kashif iqbal. 2012. "impact of brand image , service quality and price on customer satisfaction in pakistan telecommunication sector." *International journal of business and social science* 3 (23): 123–30.
- Nalendra, aloysius rangga aditya. 2018. "pengaruh kualitas pelayanan harga kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan." *Jurnal ilmu pengetahuan dan teknologi komputer* 3 (2): 281–88. [Http://ejournal.nusamandiri.ac.id/ejurnal/index.php/jitk/article/view/564](http://ejournal.nusamandiri.ac.id/ejurnal/index.php/jitk/article/view/564).
- Normasari, s. 2013. "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan survei padatamu pelanggan yang menginap di hotel pelangi malang." *Jurnal administrasi bisnis s1 universitas brawijaya* 6 (2): 77767.
- Novianti, endri, dan darlius. 2018. "novianti et al., 90 – 108 mix: jurnal ilmiah manajemen, volume viii, no. 1, feb 2018." *Mix: jurnal ilmiah manajemen* viii (1): 90–108.
- Nuryadin, h. Muhammad birusman. 2007. "harga dalam perspektif islam." *Mazahib* 4 (1): 86–99.
- Ouwersloot, hans and tudorica anamaria. 2001. "brand personality creation through advertising" dalam maxx working paper 2001-01."
- Philip, kotler . Dan amstrong, gary. 2012. *Principles of marketing, global edition*. 14th ed. Pearson education.
- Rayana, uday. 2020. "membandingkan empat provider digital pilihan anak muda." 4 juli. 2020. [Https://selular.id/2020/07/membandingkan-empat-provider-digital-pilihan-anak-muda/](https://selular.id/2020/07/membandingkan-empat-provider-digital-pilihan-anak-muda/).
- Regitha, ayudiya pramisti, nurul hidayat, and agus wahyu widodo. 2019. "rekomendasi prioritas perbaikan jalan dengan metode ahp-saw- topsis (studi kasus : dinas pekerjaan umum dan penataan ruang kota malang)" 3 (3): 2960–

69.

- Riduwan, and sunarto. 2015. *Pengantar statistika untuk penelitian: pendidikan, sosial, komunikasi, ekonomi, dan bisnis*. Alfabeta.
- Riyanto, slamet, and aglis andhita hatmawan. 2020. *Metode riset penelitian kuantitatif: penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen*. Sleman: deepublish.
- Santouridis, ilias, and panagiotis trivellas. 2010. "investigating the impact of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in mobile telephony in greece." *Tqm journal* 22 (3): 330–43. <https://doi.org/10.1108/17542731011035550>.
- Schiffman, leon, and l. Kanuk leslie. 2007. *Perilaku konsumen*. Jakarta: pt. Indeks prestice hall.
- Secapramana, verina. 2010. "model dalam strategi penetapan harga." *Unitas* 9 (1): 30–43.
- Siska sukrawaty. 2017. "membangun daerah melalui kebijakan tanggung jawab sosial perusahaan." *Selat* 4 (2): 205. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/selat/article/view/167>.
- Sondakh, conny. 2015. "kualitas layanan, citra merek dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah tabungan (studi pada nasabah taplus bni cabang manado)." *Jurnal riset bisnis dan manajemen* 3 (1): 19–32.
- Sugiyono. 2019. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. 2nd ed. Bandung: cv. Alfabeta.
- Sukma, deni. 2016. "ini adalah daftar perusahaan telekomunikasi paling favorit di indonesia." *Arenalte.com*. 2016. <https://arenalte.com/berita/industri/inilah-daftar-perusahaan-telekomunikasi-paling-favorit-di-indonesia/>.
- Susi indriyani, and selvy mardiana. 2016. "pengaruh penanganan keluhan (complaint handling) terhadap kepercayaan dan komitmen mahasiswa." *Jurnal bisnis darmajaya* 2 (01): 1–13.
- Suwarsono. 1999. *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta: pt. Mandala krida.
- Swastha, basu dan irawan. 2005. *Manajemen pemasaran modern*. Yogyakarta: liberty.
- Telkomsel. 2019. "telkomsel luncurkan by.u, layanan selular prabayar digital end-to-end pertama di indonesia." *Telkomsel.com*. 2019. <https://www.telkomsel.com/about-us/news/telkomsel-luncurkan-byu-layanan-selular-prabayar-digital-end-end-pertama-di-indonesia#:~:text=jakarta%2c> 10 oktober 2019 – telkomsel, berjumlah sekitar 44 juta orang.
- Telkomsel. 2020. "sejarah telkomsel." *Telkomsel.com*. 2020.

<https://www.telkomsel.com/about-us/our-story/our-history>.

Uslu, merih otker, saad jasim, antonette arvai, jatinder bewtra, and nihar biswas. 2013. "a survey of occurrence and risk assessment of pharmaceutical substances in the great lakes basin." *Ozone: science and engineering* 35 (4): 249–62. <https://doi.org/10.1080/01919512.2013.793595>.

Wijayanti, ika wahyuni. Wahyono. 2015. "pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan nilai pelanggan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening." *Management analysis journal* 4 (1): 50–57. <https://doi.org/10.15294/maj.v4i1.7212>.

Wright, c w. 1929. "journal of economic and business history." *Journal of political economy* 37 (2): 245–46.

