

## DAFTAR PUSTAKA

- Agussalim., & Ali, H. (2017). Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan pada Giant Citra Raya Tangerang, *Jurnal Manajemen Universitas Tarumanagara*, 317-335.
- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Annur, C. M. (2022). Ada 204,7 Juta Pengguna Internet di Indonesia Awal 2022: Databooks. Diambil dari: [databoks.katadata.co.id:https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022). (Akses: 23 Maret 2022).
- Arif, M. E., Anggraeni, R., & Ayuni, R. F. (2021). *Bisnis Waralaba*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2022). Profil Internet Indonesia 2022:Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) Diambil dari: <https://apjii.or.id/survei/surveiprofilinternetindonesia2022-21072047>. (Akses: 28 Oktober 2022).
- Assauri, S. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Avkiran, N. K., & Ringle, C. M. (2018). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling*. Springer.
- Bahari, A. F., & Basalamah, J. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Serta Dampaknya pada Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 6(1), 11-21.
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585-593.
- Databooks. (2017). Siapa Emiten BUMN yang Memiliki Valuasi Tertinggi?: Databooks. Diambil dari: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/03/14/siapa-emiten-bumn-yang-memiliki-valuasi-tertinggival>. (Akses: 5 November 2022)

- DataReportal. (2022). Digital 2022: Indonesia:DataReportal. Diambil dari: <https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia>. (Akses: 3 November 2022)
- Dicky Wisnu UR, M. M., & Permana, G. I. (2022). *Dampak Pemasaran Sosial Media dan Citra Merek Terhadap Niat Beli*. Malang: Pustaka Peradaban.
- Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota (DPMPTSP) Kota Medan. (2020). Diambil dari: <https://dpmptsp.pemkomedan.go.id/userfiles/dpmptspmedan/dpmptspwebaplikasi/files/11.%20Potensi%20Daerah%20Kota%20Medan%20-%20Revisi%20II.pdf>. (Akses: 9 November 2022)
- Dr. Hj. R. Dewi Pertiwi, S. E. M. M. (2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Bandung Raya)*. Sleman: Deepublish.
- Dr. Miguna Astuti, S. S. M. M. M. O. S. C. P. M., Suharyati, S. E. M. M., Rosali Sembiring, S. E. M. M., Drs. Nobelson, M. M., Ediwarman, S. E. M. M., Marlina, S. E. M. M., Sugianto, S. E. M. M., Yuliniar, S. E. M. M., Jenji Gunaedi Argo, S. E. M. M., & Luhung Bagas Prayogo, S. E. (2021). *Book Chapter: Keunggulan Kompetitif UMKM Naik Kelas*. Yogyakarta: Deepublish.
- Dr. Salim Al Idrus., M. M. M. A. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Dra. Sandra Irawati, M. M. (2022). *Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan: Sebuah Studi pada Industri Perhotelan di Kota Malang pada Masa Pandemi Covid 19*. Malang: Pustaka Peradaban.
- Eryora, I. (2022). *Menjadi Pelayan Publik Terbaik*. Solok: LPP Balai Insan Cendekia.
- Fatihudin, A., & Firmansyah, D. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fiqihta, E., Kuraesin, E., & Muniroh, L. (2019). Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(1), 127-144.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.

- Fitriah, M. (2018). *Komunikasi Pemasaran melalui Desain Visual*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS). Edisi 4*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gstngr, I., Diputra, A. W., & Yasa, N. N. (2021). PP 25-34 \*Corresponding Author: I GstNgr Arya WigunaMaha Diputra. In *American International Journal of Business Management (AIJBM)* (Vol. 4, Issue 01).
- Hadi, S. S., & Artadita, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Penanganan Keluhan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Indihome Wilayah Telkom Tangerang). *eProceedings of Management*, 9(4).
- Hamid, R. S., & Anwar, S.M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS3.2.8 dalam Riset Bisnis*. Jakarta: PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Hery, S. E. M. S. C. R. P. R. S. A. C. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gramedia widiasarana indonesia.
- I Gede Prayudi, S. T. M. M., Dr. I Putu Gde Sukaatmadja, S. E. M. P., Prof. Dr. Ni Nyoman Kerti Yasa, S. E. M. S., Prof. Dr. Dra. I Gusti Ayu Ketut Giantari, M. S., Rerung, R. R., & Indonesia, M. S. (2022). *A Studi: Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kegunaan untuk Membangun Kepercayaan dan Niat Menggunakan Kembali Layanan Mobile Banking*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Hermawan, A., & Yusran, H. L. (2017). *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*. Depok: Kencana.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktek*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kholifah, U. N. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Magelang).
- Ksatriyani, S., & Djawoto, D. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image (Citra Merek), Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 8(9).

- Kurniasih, D., & Rozi, A. (2021). *Kepuasan konsumen: studi terhadap word of mouth, kualitas layanan dan citra merek*. Banten: Bintang Visitama.
- Kurniawan, A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Di Kota Tarakan.
- Kurniawati, T., Irawan, B., & Prasodjo, A. (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan brand image terhadap kepuasan konsumen restoran pizza hut cabang Jember. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 6(2), 147-151.
- Kusuma, P. P. D., Ekawati, N. W., Yasa, N. N. K., & Andriyanto, S. S. M. P. (2022). *Peran Citra Merek Memediasi Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Niat Beli*. Klaten: Penerbit Lakeisha.
- Lati Sari Dewi, S. Pd. M. M. (2021) *The Influence of Product Quality Pada Kepuasan Konsumen*. Surabaya: Global Aksara Pers.
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Pers.
- Melyani, M., & Widodo, A. (2022). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Service Quality Pada J&T Express Bandung. *eProceedings of Management*, 9(3).
- Nanincova, N. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro. *Agora*. Vol. 7. (2).
- Nuralam, I. P. (2017). *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Nursaimatussaddiya., & Cen, C. C. (2022) *Keputusan Pemilihan Jasa Berbasis Citra Merek Dan Promosi*. Padang Sidempuan: PT Inovasi Pratama Internasional.
- Oktavianti, D. R., Pradekso, T., & Setyabudi, D. (2021). Hubungan Aktivitas Komunikasi Electronic Word Of Mouth dan Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan IndiHome. *Interaksi Online*, 9(4), 96-105.
- Pahlevi, R. (2022). YLKI Catat 535 Aduan Konsumen Sepanjang 2021: Databooks. Diambil dari: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/10/ylki-catat-535-aduan-konsumen-sepanjang-2021>. (Akses: 8 November 2022)
- Pranita, D., Sule, E. T., Kartini, D., & Kaltum, U. (2022). *Co-Creation Model For Competitive Marine Tourism Destination/Model Kreasi Bersama Pada Destinasi Wisata Bahari*. Tangerang: Pascal Books.
- PRANOTO, G. I. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan ACE Hardware Lippo Plaza*

- Jember* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember).
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu: Pada Era Media Sosial*. Bandung: Pustaka Setia.
- Putri, M. N., & Widodo, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Pada Wilayah Antapani Kota Bandung. *eProceedings of Management*, 3(3).
- Rahadian, L. (2021). Telkom Luncurkan Versi Terbaru Aplikasi myIndiHome: CNBC Indonesia. Diambil dari: <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20211202103147-37-296047/telkom-luncurkan-versi-terbaru-aplikasi-myindihome>. (Akses 6 November 2022)
- Rossanty, Y., Nasution, M. D. T. P., & Ario, F. (2018). *Consumer Behaviour in Era Millennial*. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah.
- Rukajat, A. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sa'adah, L. (2020). *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen*. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Saragih, L., Banjarnahor, A. R., Anggraini, N., Sudarso, A., Muliatie, Y. E., Lie, D., Purnomo, Y. J., Purba, B., Sudarmanto, E., & Kuswandi, S. (2022). *Strategi Manajemen Pemasaran*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Setyowati, E. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 102-112.
- Sianipar, G. J. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan GrabBike Di Kota Medan). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 183-196.
- Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Sinulingga, S. (2018). *Metode Penelitian*. Medan: USU Press.

- Suci Rahmadani, S. K. M. M. K., st. Rosmanely, S. K. M. M. K. M., & Nurliyah, S. K. M. (2022). *Citra Merek (Brand Image) dan Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan*. Sigi: Feniks Muda Sejahtera.
- Sudaryono. (2017). *Pengantar Manajemen: Teori dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service)
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukoco, S. A. (2018). *New Komunikasi Pemasaran Teori dan Aplikasinya*. Jember: Pustaka Abadi.
- Supriadi, I. (2022). *Riset Akuntansi Keperilakuan : Penggunaan SmartPLS dan SPSS Include Macro Andrew F. Hayes*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Suwitho. (2022). *Pengusaha yang Sukses Pasti Menjaga Kepuasan Pelanggannya: Sebuah Monograf Dari Sudut Pandang Manajemen Pemasaran*. Purwokerto: CV Pena Persada.
- Syaifullah, S., & Mira, M. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 86-91.
- Telkom Indonesia. (2021). Brand Guideline Logo Telkom Indonesia: Telkom Indonesia. Diambil dari: [https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id\\_ID/page/brand-guideline-logo-telkom-indonesia-657](https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/brand-guideline-logo-telkom-indonesia-657). (Akses: 3 November 2022)
- Top Brand Award. (2018-2022). Top Brand Index ISP Fixed di Indonesia: Top Brand Award. Diambil dar: <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index>. (Akses: 5 November 2022)
- Uzir, M. U. H., al Halbusi, H., Thurasamy, R., Thiam Hock, R. L., Aljaberi, M. A., Hasan, N., & Hamid, M. (2021). The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63.
- Wardana, I. M., Yasa, N. N. K., Giantari, I. G. A. K., Rerung, R. R., & Indonesia, M. S. (2022). *Model Meningkatkan Kinerja Ekowisata Berkelanjutan Melalui Keterlibatan Masyarakat Pelayanan Berkualitas dan Konservasi di Provinsi Bali*. Bandung: Media Sains Indonesia.

- Widodo, A., & Yusiana, R. (2021). *Metodologi Penelitian, Penentuan Metode dengan Pendekatan Partial Least Square (PLS) Structural Equation Modelling (SEM)*. Bandung: PT. Refika Adytama.
- Yang, K. F., Yang, H. W., Chang, W. Y., & Chien, H. K. (2017, December). The effect of service quality among customer satisfaction, brand loyalty and brand image. In *2017 IEEE international conference on industrial engineering and engineering management (IEEM)* (pp. 2286-2290). IEEE.
- Yanti, N. A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bni Syariah Kantor Cabang Semarang).” *Salatiga, IAIN Salatiga*.
- Yesi, O. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image Telkomsel terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Moderating (Studi pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang)* (Doctoral dissertation, UIN RADEN FATAH PALEMBANG).
- Yusuf, A. M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Zainurossalamia,S. (2020). *Manajemen Pemasaran Teori Dan Strategi*. Lombok Tengah: Forum Pemuda Aswaja.