

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiat, A. (2024, February 1). *Penetrasi Internet di Indonesia Capai 79% pada 2024* | *Databoks*. Databoks.katadata.co.id.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/02/01/penetrasi-internet-di-indonesia-capai-79-pada-2024>
- Alfandy, A., & Didiek, V. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Provider Telkomsel Prabayar (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dian Nuswantoro). *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(2), 11212–11223. <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i2.1718>
- Aliyah, R. (2023). Pengaruh Brand Image Terhadap Minat Beli Konsumen Telkomsel Orbit di Kota Pekanbaru. In *openlibrary.telkomuniversity.ac.id*. Universitas Telkom, S1 Digital Public Relations.
- Amanda, T., Tj, H. W., Kusniawati, A., & Surjaatmadja, S. (2021). Effect of Electronic Word Of Mouth, Product Quality, and Price on Purchase Intention. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 4(3), 6181–6190.
- Andi Hidayat, Solihin Mattalatta, Muhammad Nurhadi NP, Sofyan Hamid Indar. (2020). Purchase Decisions: Brand Image and Product Quality. *YUME: Journal of Management*, 44-50.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dimediasi Kepuasan Konsumen Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94.
<https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 60–77.
<https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.545>

- Candiawan, C., & Wibisono, C. (2021). Analysis of the Influence of Website Quality to Customer's Loyalty on E-Commerce. *International Journal of Electronic Commerce Studies*, 12(1), 83.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295, 336.
- Clinton, B., & Nistanto, R. K. (2023, March 29). Pendapatan Telkomsel Naik meski Konsumen Turun. KOMPAS.com.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* Second Edition. Lawrence Erlbaum Associates.
- Costa, M. F. da, Angelo, C. F. de, & Farias, S. A. de. (2022). Up, up and away! The metaphor of verticality and the moderating role of regulatory focus in price assessments. *Revista de Gestão*. <https://doi.org/10.1108/rege-05-2020-0042>
- Dimas Arya Saputra, & Sri Padmantyo. (2023). Pengaruh Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen. *Fonduri de Investiții*, 12(2), 395–395. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v12i2.768>
- Djatkiko, T., & Pradana, R. (2016). Brand Image and Product Price; Its Impact for Samsung Smartphone Purchasing Decision. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 219, 221–227.
- Ermawati, A. (2018). Pengaruh Brand Image dan Brand Trust terhadap Purchase Decision Produk United. AGORA.
- Eryora, I. (2022). *Menjadi Pelayan Publik Terbaik*. Solok: LPP Balai Insan Cendekia.
- Farisi, S., & Siregar, Q. R. (2020). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 148–159.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi ke-9 (9th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. https://digilib.usm.ac.id/fek/index.php?p=show_detail&id=2134

- Ghozali, Imam dan Latan, H. (2020). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris* (2nd ed.). Semarang: Badan Penerbit - Undip.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris*, 3/E. Badan Penerbit Undip.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 173.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Konsumen*. Unitomo Press.
- Komalasari, E., & Hasanah, A. (2021). ANALISIS CITRA MEREK (BRAND IMAGE) PADA KFC CABANG SUDIRMAN PEKANBARU. ANALISIS CITRA MEREK (BRAND IMAGE) PADA KFC CABANG SUDIRMAN PEKANBARU, 7(1).
- Hair, J., Hult, T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Second Edition*.
- Hair, J., Hult, T., Ringle, C., Sarstedt, M., Danks, N., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Springer. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). Rethinking some of the rethinking of partial least squares. *European Journal of Marketing*.
- Hidayah, S. N., & Nugroho, R. H. (2023). *PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BRAND MINISO*. Repository.upnjatim.ac.id. <https://repository.upnjatim.ac.id/12279/>

- Hanafia, F., Permadi, H. N., & Astuti, D. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Perdana Telkomsel di Cikarang Timur. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 1(03), 107–114.
- Kotler, P., and G. Armstrong. 2021. *Principles of Marketing*. 18th ed. United States: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., K. L. Keller, and Alexander Chernev. 2022. *Marketing Management*. 16e ed. United States: Pearson Education Limited.
- Lestari, A. B., Musfiana, Ruaida, & Raihani. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Permasi Textile Gampong Baru Banda Aceh. *Economica Didactica*, 3(2), 8.
- Nursyabani, A., & Silvianita, A. (2023). The Effects of Celebrity Endorser and Electronic Word of Mouth on Purchase Intention With Brand Image as Intervening Variable on Wardah Lipstick Products. *International Journal of Advanced Research in Economics and Finance*, 5(1). <https://doi.org/10.55057/ijaref.2023.5.1.24>
- Pasaribu, Y. N., Setyowati, P. B., & Dr. Sujarwo. (2021, July 2). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Proporsi Pengeluaran Konsumsi Pangan Generasi Milenial Saat Pandemi Covid-19 Di Kota Malang*. Repository.ub.ac.id. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/189203/>
- Permata, N. N., & Sudradjat, R. H. (2022). Strategi Integrated Marketing Communications Indihome Bekasi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Melalui Program High Value Customer. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(6), 3438–3452. <https://doi.org/10.37385/msej.v3i6.1134>
- Pramesti, M. A., & Chasanah, U. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 14(2). <https://doi.org/10.46306/jbbe.v14i2>

- Pratama, A., & Azizah, N. (2022). Pengaruh E-WOM, Product Quality, Dan Price Terhadap Brand Image Melalui Perceived Value. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Performa*, 19(01), 113–122. <https://doi.org/10.29313/performa.v19i01.9729>
- Prawiro, M. E. Y. S. H., & Wijayanto, A. (2021). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Internet Simpati Telkomsel Di Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(2), 1005–1014. <https://doi.org/10.14710/jiab.2021.30150>
- Rachmawati, I., & Zurina Mohaidin. (2019). The Roles of Switching Barriers and Corporate Image between user Experience and Loyalty in Indonesia Mobile Network Operators. *International Journal of Science and Management Studies*.
- Rahmawati. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Samarinda: Mulawarman.
- Rahmawati, N. D., Arifin, R., & Primanto, A. B. (2020). Pengaruh Word of Mouth, Citra Merek, Brand Trust, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Bago Tulungagung). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 9(08)
- Rainer, P. (2023, July 24). *4 Provider Seluler RI dengan Pengguna Terbanyak*. GoodStats Data.
- Ramadhani, M., & Nurhadi. (2022). Pengaruh Citra Merek, Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Mineral Merek Aqua. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang*, 11(2), 200–214. <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/forbiswira/article/view/2235>
- Resmawati, R. (2022). PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN NILAI TERHADAP NIAT BELI ULANG PRODUK SABUN MANDI ANTISEPTIK LIFEBUOY. In *openlibrary.telkomuniversity.ac.id*. Universitas Telkom, S2 Manajemen.

Santi, O., & Sitohang, I. (2022). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA KARTU TELKOMSEL (Studi Kasus Pelanggan Kartu Telkomsel Batam) SKRIPSI PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA UNIVERSITAS PUTRA BATAM TAHUN 2022.*
<http://repository.upbatam.ac.id/3226/2/cover%20s.d%20bab%20III.pdf>

Sasongko, S. R. (2021). FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN(LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–115.

Sarwono, J., & Narimawati, U. (2015). Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM). Andi Offset.
<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/103968/membuat-skripsi-tesis-dan-disertasi-dengan-partial-least-square-sem-pls-sem-.html>

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, 7th Edition. Wiley

Sinambela, L., & Sinambela, S. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif - Teori Dan Praktik*. Rajawali Pers.

Suci Fika Widiana, & Roganda Simangunsong. (2021). PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA TEH PUCUK HARUM). *Pro Mark*, 11(2).
<https://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/promark/article/view/1705>

Sudarsono, H. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Pustaka Abadi.

Sugiyono . (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif ,Kualitatif, dan R&D . Bandung: ALFABETA.*

Sujalu, A.P, dkk. (2020). *Statistik Ekonmi 1*.Yogyakarta: Zahir Publishing

Telkomsel. (n.d.). *Annual Report*. Beranda.

Tetuko, A., & Nugraheni, A. (2021). Customer Loyalty Model Based on Brand Reputation and Satisfaction With Pharmaceutical Products in Pharmacy At
100

Medan City, North Sumatra. *Media Farmasi* , 18(1), 12–27.

Tjiptono, Andi. Strategi Pemasaran.Fandy. (2019).

Wardhana, A. (2022). Brand Marketing: The Art of Branding (pp.105-119). Dalam S. A. Sitorus, N. A. Romli, C. P. Tingga, N. P. Sukanteri, S. E. Putri, A. P.Gheta, . . . M. Ulfah, BRAND MARKETING: THE ART OF BRANDING (hal. 105-119). Bandung: Media Sains Indonesia.

Zulfi, I. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA KOBER MIE SETAN DI KOTA MALANG). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2). <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/7153>