

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Indrawati, P. D., dkk. (2017). *Perilaku Konsumen Individu dalam Mengadopsi Layanan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (satu)*. PT. Refika Aditama.
- Simarmata, Hengki M.P., dkk. (2021). *Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas*. Yayasan Kita Menulis.
- Sari, D. C., Wardhana, A., Darwin, M., Sulaiman, E., Rahmawan, G., Ridwan, M., & Sangadji, S. S. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Media Sains Indonesia.
- Setiadi, N. J. & SE, M. (2019) *Perilaku Konsumen : Perspektif Kontemporer Pada Motif ,Tujuan , Dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga*. Prenada Media Group. Jakarta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Published Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Published Bandung: Alfabeta.

### Jurnal:

- Andrian, W., & Fadillah, A. (2021). Pengaruh Citra Merek, Pengalaman Merek, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Airasia. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 2 (1), 53-60.
- Dewi, I. T., & Hasibuan, M. I. (2016). Pengaruh Pengalaman Pelanggan (Pengalaman pelanggan) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Kuliner Jawa Rantauprapat. *ECOBISMA (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen)*, 3 (1), 93-103.
- Fitria, D. N. T., Yohana, C., & Saidani, B. (2021). Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Niat Membeli Kembali Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Pengguna E-Commerce X di DKI Jakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan-JBMK*, 2 (2), 592-610.
- Handayani, E. N., & Putri, O. D. (2022). Pengaruh nilai pelanggan dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan konsumen Telkomsel. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4 (7), 2781-2789.
- Harsono, D., Ruslie, A., & Jokom, R. (2020). Analisa Pengaruh Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Yello Jemursari Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 8 (1).

- Kumbara, V. B. (2021). Determinasi Nilai Pelanggan Dan Keputusan Pembelian: Analisis Kualitas Produk, Desain Produk Dan Endorse. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2 (5), 604-630.
- Munwaroh, U. L., & Riptiono, S. (2021). Analisis Pengaruh Cafe *Atsmosphere*, Kualitas Pelayanan dan *Customer Experience* Terhadap *Repurchase Intention* Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 3 (5), 1030-1046.
- Panambunan, J. C., Tumbuan, W. J., & Lumanauw, B. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan, Pengalaman Pemasaran, Dan Psikologi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Hasjrat Abadi. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6 (4), 3823-3832.
- Paputungan, T., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2022). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Kotamobagu. *Productivity*, 3 (2), 181-186.
- Qomariah, N., & Wibowo, Y. G. (2019). Pengaruh Brand Image, Kepercayaan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herbalife. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 5 (2), 300-312.
- Ristia, N. D., & Marlien, R. A. (2022). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Nilai Pelanggan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Albania Coffee Boja). *YUME: Journal of Management*, 5 (3), 1-16.
- Sumartini, L. C., & Tias, D. F. A. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3 (2), 111-118.
- Syahputra, R. D., & Sampurno, W. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Berbasis Digital Pada Media Sosial Facebook Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Produk Indihome Di Plaza Telkom Lembong Kota Bandung Tahun 2019). *Eproceedings Of Applied Science*, 5 (3), 1841
- Syahwi, M., & Pantawis, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 3 (2), 150-163.
- Widodo, J., & Zulianto, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Prabayar Simpati Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember Angkatan 2015-2017). *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 14 (1), 166-170.

Wiyata, M. T., Putri, E. P., & Gunawan, C. (2020). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Ease of Use, dan *Customer Trust* Terhadap *Repurchase Intention* Konsumen Situs Jual Beli Online Shopee. *Cakrawala Repositori IMWI*, 3 (1), 11-21.

Skripsi:

Alfaridzi, F. G. M. (2021). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Kopi Titik Koma Rawamangun). *Doctoral Dissertation*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

Algani, M. I. (2019). Pengaruh *Customer Experience*, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mawar Bakery Tanjung Morawa. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Utara Medan.

Ananta, R. I. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan *Brand Trust* Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Pada Pengguna Kartu Pra Bayar Telkomsel Simpati Kota Malang. *Doctoral Dissertation*, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Fiona, F. (2021). Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Drive in Senja. *Doctoral dissertation*, Universitas Multimedia Nusantara.

Herawati, H. (2021). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, *Customer Value*, Dan *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Pengguna Gojek. Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

Komala, D. (2019). Analisis Diskriminan Sebagai Pembeda Kepuasan Konsumen Pada Restoran Gokana Ramen Teppan Mega Bekasi Hypermall Berdasarkan Kualitas Layanan, Harga Dan Pengalaman Konsumen. *Doctoral dissertation*, Universitas Darma Persada.

Oktafia, R. D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Paket Internet Telkomsel Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Tulungagung.

Permana, S. I. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Ambassador Terhadap Citra Merek Serta Dampaknya Terhadap Keputusan Pembelian Pada Distro Relic Syndicate Draft Skripsi (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung).

Rizal Fauzi Nugroho, R. I. Z. A. L. (2020). Pengaruh Persepsi Harga Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shuttlecock Claudia Di Kabupaten Tegal (Doctoral Dissertation, Universitas Pancasakti Tegal).

Sahputra, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Po. New Executive Travel (Trayek Pekanbaru-Bagan Batu) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

Sakdiah, H. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Mempengaruhi Keputusan

Pembelian Ulang. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universita Sumatera Utara Medan.

Susi, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Cakra Tunggal. *Doctoral Dissertation*, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Tenri Jemma, M. B. (2021). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Produk Pada Loyalitas Pelanggan Hp Oppo Di Kota Palopo (*Doctoral dissertation*, Universitas Muhammadiyah Palopo).

Widiyanto, G. G. T. (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Angkatan 2016/2017 dan 2017/2018) (*Doctoral dissertation*, Universitas Brawijaya).

Website:

APJII (2018). Jumlah Pengguna Layanan Internet Mobile. Diambil dari : <https://diskominfo.purwakartakab.go.id/panel/assets/files/547e1e75b59e668bda451e92f9246d00.pdf> (Diakses pada November 2021)

APJII (2017). Penetrasi Pengguna Internet Berdasarkan Usia. Diambil dari : <https://apji.or.id/downfile/file/survei2017-id.pdf> (Diakses pada November 2021)

Kusnandar, V. B. (2021). Jumlah pelanggan 3 Operetaor Seluler Terbesar di Indonesia. Diambil dari : <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/22/telkomsel-jadi-operator-seluler-dengan-pelanggan-terbanyak-di-indonesia> (Diakses pada September 2021)

<https://www.telkomsel.com/> (Diakses pada Oktober 2021)

<https://play.google.com/store> (Diakses pada Desember 2021)