

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Assauri, S. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Astuti, M., & Amanda, A. R. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Buchari, A. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM. SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hery. (2018). *Pengantar Manajemen*. Edisi Pertama. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lamb. (2018). *Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, D. J. (2017). *Pemasaran Terpadu*. Bandung: Pusaka Setia.
- Sarinah, & Mardalena. (2017). *Pengantar Manajemen*. Deepublish publisher.
- Sheth, & Mittal. (2020). *Nilai Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Zeithaml, V. A. (2018). *Mapping Out Marketing: Navigation Lessons from the Ivory Trenches*. Edisi Pertama. London: Routledge.

Jurnal:

Adnan. (2019). Pengaruh Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Susu Morinaga di Kota Lhokseumawe. *Jurnal Visioner & Strategis*, 7(2).

Andreyani, G., Rendy, R., Nyonata, R. A., Ardiles, Z., & Anggoro, M. A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kotak Telur pada Pt. Mega Sari Agung Sejahtera Langkaat Medan, *Aksara Public*. 3(3).

Beyhaki, Arifin, Z., & Yulianto, E. (2017). Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Survei pada Pembeli Daihatsu Xenia Periode Januari ± Desember 2014 pada PT Daihatsu Jolo Abadi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 93–99.

Ernawati, D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hi Jack Sandals Bandung. *Jurnal Wawasan Manajemen*, 7, 17–32.

Evalina, Yoeliastuti, & Sugianto, E. (2022). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Citra Merk Terhadap Minat Beli Pada Layanan Pesan Antar Online Go Food. *Jurnal Ilmiah Publika*, 10, 73–78.

Firmansyah, I. (2019). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, harga dan brand image terhadap keputusan pembelian Kober Mie Setan di Kota Malang. *Jurnal Management and Business Review*, 3(2), 116–123.

Hanum, Z., & Hidayat, S. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian: Minat Konsumen, Harga dan Kualitas Produk (Literature Review MSDM). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 3(5), 540–551.

Harmiko, & Ibrahim, M. (2019). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DAN CUSTOMER VALUE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL NEW RESTY MENARA PEKANBARU. *Jurnal Online Mahasiswa FISIP*, 6(1), 1–12.

Hartati, A. S., Hurriyati, R., & Widjajanta, B. (2017). Gaya hidup konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian. *Journal of Business Management Education*. 2(1), 57–64.

Hidayat, R., & Prakoso, B. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan Oyisam Clothing Malang. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 3(1), 34–42.

Indra, D., Regita, R., & Purba, J. T. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan, dan Customer Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online bagi

- Kaum Millennial. *Journal of Accounting and Management Innovation*, 3(1), 14-31
- Iriandini, Putri, A., Yulianto, E., & Mawardi, M. K. (2015). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(3).
- Jumawar, E., & Nurmartian, E. (2021). Pengaruh Customer Experience dan Customer Value Terhadap Customer Loyalty Indihome (Pada Pelanggan Indihome Area Gegerkalong). *Journal Competency of Bussiness*, 5(2), 102–111.
- 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.
- Kuspriyono, T. (2016). Pengaruh Ekuitas Merek, Kualitas Produk dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Merek Samsung. *Jurnal Komunikasi*, 7(1), 26–32.
- Laksmiana, I. N. H., Kusuma, I. E. T., & Landra, I. N. (2018). Effect of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction and Loyalty at Pt. Harmoni Permata Gianyar, Bali. *International Journal of Contemporary Research and Review*, 9(3), 20610–20617.
- Lubis, M., & Kartikasari, D. (2019). Analisis perilaku konsumen yang mempengaruhi pemilihan tempat wisata pantai dendang melayu batam. *Journal of Applied Business Administration*, 3(1), 22–28.
- Maylina, D., & Mulazid, A. S. (2018). Analisis Pengaruh Service Quality, Customer Relationship Management dan Keunggulan Produk. *Islamadina*, 19(1), 90-105
- Melyani. (2016). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. DISTRIVERSA BUANA Studi Kasus pada pemakai Balsem cap Macan di Jakarta. *Jurnal Humaniora Universitas Bina Sarana Informatika*, 16(2), 1-13
- Miraza, Z., Setiamy, A. A., & Syahputra, T. A. (2022). Customer Value dan Technology Acceptance sebagai Faktor Penentu Behavior Intention Melalui Trust dan Customer Value Pengguna Aplikasi Gerak Virtual Race. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(1), 65–74.
- Ningsih, N. W., & Yulianto, E. (2016). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Pelanggan PT Astra Internasional , Tbk-TSO AUTO2000 Cabang Denpasar). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 30(1), 171–177.

- Nurhalim. (2021). Pengaruh Celebrity Endorser dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Wardah pada Konsumen Mahasiswa. *Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 4(4) , 494–505.
- Nurhayati, A., & Nurhalimah, N. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 1–5.
- Oscar, B., & Chaya Megantara, H. (2017). PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MUSLIM ARMY. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 10, 1–12.
- Paputungan, T., Tamengkel, L. F., & Punuindong, A. Y. (2022). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap. *Productivity*, 3(2), 181–186.
- Prabawani, B. 2018. PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PT. NASMOCO ABADI MOTOR KARANGANYAR. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 7(1), 150–162.
- Priansa, D., & Puteri, I. R. (2018). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terpadu Terhadap Citra Merek Transvision. *e-Proceeding of Applied Science*, 4(2), 403–408.
- Rachman, A., Paramita, P. D., Wulan, H. S, & Darsin, D. (2017). STRATEGI KEPUASAN KONSUMEN YANG BERDAMPAK MINAT BELI ULANG MELALUI BAURAN PEMASARAN, KUALITAS PRODUK DAN EKUITAS MEREK PADA PT. INTERTO BACCO UTAMA INDUSTRY KUDUS. *Journal of Management*, 3(3), 3–11.
- Riyanto, A. (2018). Implikasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 117–124.
- Riyono. (2016). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK AQUA DI KOTA PATI. *Jurnal STIE Semarang*, 8(2), 92–121.
- Siregar, D.N. P., Cahyani, W., & Chaniago, A. U. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pengguna Irian Card (I-Card) Pada Irian Dept Store & Supermarket Medan Marelan. *Jurnal Sains Manajemen Informatika dan Komputer*, 19(1), 17-23
- Suhendra, G., & Yulianto, E. (2017). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP NILAI PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIATOR (Survei pada Pelanggan Bukalapak.com). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 58–67.

- Sutrisno, N. R. R. A., Widodo, J., & Zulianto, M. (2018). pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan pembelian produk RM ayam bakar wong solo jember. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 12(2), 259-263.
- Tanady, E. S., & Fuad, M. (2020). ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TOKOPEDIA DI JAKARTA, *Jurnal Manajemen*, 9(1), 113–123.
- Wang, F., & Hariandja, E. S. (2016). The Influence of Band Ambassador on Brand image and Consumer Purchasing Decision: A Case of Tous Les Jours in Indonesia. *International Conference on Entrepreneurship (IConEnt-2016)*, 1, 292-306
- Widyana, S. F., & Firmansyah, H. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 11(1), 2087–3077.
- Windarti, T., & Ibrahim, M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi pada Konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang–Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2), 1–10.
- Yusuf, A. (2021). The Influence of Product Innovation and Brand Image on Customer Purchase Decision on Oppo Smartphone Products in South Tangerang City. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal) Humanities and Social Sciences*, 4(1), 472–481.

Skripsi:

- Alfaridzi, F. G. M. (2021). PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA KOPI TITIK KOMA RAWAMANGUN). (Disertasi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia: Jakarta).
- Herawati. (2021). PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE, CUSTOMER VALUE, DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA PENGGUNA GOJEK. (Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia: Jakarta). Diakses pada <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/5424>
- Nugroho, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Taksi Online Go-Car di Kota Solo.(Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta: Jakarta)
- Permana, S. I. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Ambassador Terhadap Citra Merek serta Dampaknya Terhadap Keputusan Pembelian pada Distro Relyc Syndicate. (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UNPAS: Bandung)

Reski. (2016). PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN CITRA MEREK SMARTPHONE SAMSUNG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KOTA MAKASSAR. (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Aludin: Makassar)

Sakdiah, H. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Mempengaruhi Keputusan Pembelian Ulang (Studi pada Pelanggan Toko ATK dan Accessories USU BERSAMA). (Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara: Sumatera Utara).

Website:

Hasil perolehan skor dan peringkat provider tahun 2020 www.nperf.com (diakses 20 september 2020)

Lima operasional selular Indonesia APJJ 2021-2022 (diakses 15 juni 2022)

Daftar Ulasan keluhan Pengguna Kartu Prabayar Tri (diakses 17 juni 2022)

Proporsi Jumlah Pelanggan Operator selular Indonesia (diakses 22 Juli 2022)

Bonus Gratis Nelpon dan Tambahan Poin (diakses 17 Oktober 2022)