

## Daftar Pustaka

- . S., Ghozali, S., Setianingrum, H. W., & Alawiyah, S. (2020). Kualitas Layanan dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(1), 82. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i1.3978>
- Agha, A. A., Rashid, A., Rasheed, R., Khan, S., & Khan, U. (2021). Antecedents of Customer Loyalty at Telecomm Sector. *Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry*, 14(1), 1–13. [https://www.researchgate.net/profile/Aamir-Rashid-2/publication/354496899\\_Antecedents\\_of\\_Customer\\_Loyalty\\_at\\_Telecomm\\_Sector/links/613b4745f07b08309084c665/Antecedents-of-Customer-Loyalty-at-Telecomm-Sector.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Aamir-Rashid-2/publication/354496899_Antecedents_of_Customer_Loyalty_at_Telecomm_Sector/links/613b4745f07b08309084c665/Antecedents-of-Customer-Loyalty-at-Telecomm-Sector.pdf)
- Alfredo Ngantung Johnny E Tampi Aneke Y Punuindoong Program Studi Administrasi Bisnis, V. R., & Ilmu Administrasi, J. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan IndiHome Kota Tomohon*. 3(4), 325–330.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Ani, I., & Jatmiko, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. First Media Di Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 6(2), 165–182. <https://doi.org/10.25139/jiabi.v6i2.5325>
- Arianto, N., & Octavia, B. D. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Distribusi terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4(2), 98. <https://doi.org/10.32493/dr.b.v4i2.9867>
- Bahri, R., & Rahmawaty, R. (2019). Analisis Penentuan Harga Pokok Produksi Dalam Menentukan Harga Jual Produk (Studi Empiris Pada Umkm Dendeng Sapi Di Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 4(2), 344–358. <https://doi.org/10.24815/jimeka.v4i2.12263>
- Benge, W. D. M. R., & Nugroho, R. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan

- Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Indihome Di Kota Surabaya. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(4), 1637–1646. <https://doi.org/10.58258/jisip.v5i4.2591>
- Brier, J., & lia dwi jayanti. (2020). *METODE PENELITIAN KUALITATIF, KUANTITATIF, DAN KOMBINASI* (Vol. 21, Issue 1). <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Dra. Basrah Saidani, M.Si.Krisnaldi Arban Wijaya, Ryna Parlyna, M. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengguna Internet. *Frontiers in Neuroscience*, 14(1), 1–13.
- Ernanda, D. (2017). Pengaruh Store Atmosphere, Hedonic Motive Dan Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Volume 6, 2–16. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/338>
- Ferdiansyah, A., & Suprapti, N. W. S. (2021). the Role of Satisfaction and Trust Mediate the Effect of Service Quality on Customer Loyalty Indihome in the City of Denpasar. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 116(8), 24–35. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2021-08.03>
- Firdauzia, M. N., Yunus, E., Ekonomi, F., & Soetomo, U. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Indihome Di Kabupaten Pacitan*. 3, 444–458.
- Ghozali. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (4th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9. In *Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro. Variabel Pemoderasi. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana: Vol. 23 (2)* (9th ed., Issue 1470). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Iqbal Krisdayanto, & Haryono, A. T. (2019). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di I Café Lina. *Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang Abstrak*, 2(2), 2–16.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul*

*Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.

- Joudeh, J. M. M., & Dandis, A. O. (2018). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in an Internet Service Providers. *International Journal of Business and Management*, 13(8), 108. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v13n8p108>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran*.
- Kotler, P., & Keller, L. (2016). *Manajemen Pemasaran*.
- M. Amir Nasution. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Alat Kesehatan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Pt. Dyza Sejahtera Medan. *Jurnal Warta Edisi 59*.
- Mahira, Prasetyo Hadi, H. N. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- MARDIATMOKO, G.-. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Mohammed, S. S., & Shahin, O. (2020). Service Quality Perspectives in Telecommunication Sector: Trust and Loyalty Investigation. *Revista Amazonia Investiga*, 9(28), 394–403. <https://doi.org/10.34069/ai/2020.28.04.44>
- Noor. (2014). *Metodologi Penelitian*.
- Purwati, A. A., Rukmana, K., & Deli, M. M. (2020). The Effect of Personal Selling and Service Quality on Customer Loyalty at PT. Wanriau IndoXP. *Journal of Applied Business and Technology*, 1(1), 1–7.
- Puspasari, A., Nurhayaty, E., Riftiasari, D., Yuniarti, P., Suharyadi, D., & Martiwi, R. (2022). INTERNATIONAL JOURNAL OF SOCIAL AND MANAGEMENT STUDIES (IJOSMAS) The Effect Of Service Quality Perception And Company Image On Customer Satisfaction And Their Impact On Customer Loyalty Indihome. *International Journal of Social and Management Studies (Ijosmas)*, 03(02), 1–14.
- Rahmawati, Y. O., Kusniawati, A., Ekonomi, F., Galuh, U., & Ciamis, B. (2019).

*Customer relationship managemet dan. 1*, 102–115.

- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sari, N. P., & Budiarmo, A. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Indihome PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Persero) Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1–9. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/24869>
- Sinambela, E. A., Retnowati, E., Ernawati, E., Lestari, U. P., & Munir, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Retensi Pelanggan Bengkel Resmi Honda Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(1), 17–25. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v5i1.73>
- Sugiarsih Duki Saputri, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46–53. <https://doi.org/10.35814/coverage.v10i1.1232>
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*.
- Syahwi, M., & Pantawis, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Kasus pada PT. Telkom Kota Semarang). *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 3(2), 150–163. <https://doi.org/10.35829/econbank.v3i2.202>
- TRIANDEWO, M. A., & YUSTINE, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 22(1), 13–24. <https://doi.org/10.34208/jba.v22i1.743>
- Ukkas, M. I. (2017). Implementasi skala likert pada metode perbandingan eksponensial untuk menentukan pilihan asuransi. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*, November, 101. <http://is.its.ac.id/pubs/oajis/index.php/home/detail/1751/Implementasi-Skala-Likert-Pada-Metode-Perbandingan-Eksponensial-Untuk->

## Menentukan-Pilihan-Asuransi