

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aswja Pressindo.
- Agustianti, R., Pandriadi, Nussifera, L., Wahyudi, Meliana, L. A. I., Sidik, E. A., Nurlaila, Q., Simarmata, N., Himawan, I. S., Pawan, E., Ikhrum, F., Andriani, A. D., Ratnadewi, & Hardika, I. R. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. CV Tohar Media.
- Aissyah, C. P., Hermani, A., & Nugraha, H. S. (2022). Pengaruh Harga dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome pada PT Telkom Indonesia Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>
- Cudby, A. (2020). *Keep Your Customers: How to Stop Customer Turnover, Improve Retention and Get Lucrative, Long-Term Loyalty*. Morgan James Publishing.
- Daffy, C. (2019). *Creating Customer Loyalty: Building lasting loyalty using customer experience management*. Kogan Page Limited.
- Duryadi. (2021). *Metode Penelitian Ilmiah*. Yayasan Prima Agus Teknik.
- Ebert, R. J., & Griffin, R. W. (2020). *Business Essentials* (12th ed.). Pearson Education Limited.
- 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>
- Ferdinand, A. (2020). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek*. Penerbit Qiara Media.
- Firmansyah, M. A., & Fatihudin, D. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Deepublish.
- Firmansyah, M., Purnamasari, D. L., & Kartika, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome. *Jurnal Witana*.
- Gustiawan, D. (2024). *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Hadikusuma, R. S., & Nugraha, D. N. S. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Knsumen (Studi Kasus Pada Perusahaan MNC Play Kota Bandung). *Jurnal Bisnis Manajemen & Ekonomi*, 20(1).
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least*

- Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications Inc.
- Ikka, N. D. A., Utomo, B., Aditya, D., Anam, K., Purwanti, S., Dewi, Y. R., Novita, M. D., & Soesanto, H. (2024). *Manajemen Ritel Modern*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Iriani, N., Dewi, Gst. A. K. R. S., Sudjud, S., Talli, A. S. D., Surianti, Setyowati, D. N., Lisarani, V., Arjang, Nurmillah, & Nuraya, T. (2022). *Metodologi Penelitian*. Rizmedia Pustaka Indonesia.
- Iskandar, A., Johanis M, A. R., Mansyur, Fitriani, R., Ida, N., & Sitompul, P. H. S. (2023). *Dasar Metode Penelitian*. Cendekiawan Inovasi Digital Indonesia.
- Jobber, D., & Ellis-Chadwick, F. (2024). *Principles and Practice of Marketing* (10th ed.). McGraw-Hill Education.
- Kılıç, C. H., & Tarım, M. (2020). The Measurement of disabled people's perceive about health service quality: A sample of hospital. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 7(2), 83–91.
- Kotler, P., Armstrong, G., & Opresnik, M. O. (2021). *Principles of Marketing Global Edition* (18th ed.). Pearson Education Limited. <https://support.pearson.com/getsupport/s/contactsupport>
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2019). *Marketing Management* (4th ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management*. Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip., & Keller, K. Lane. (2019). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Kusnanto, D., Amalia, Maryati, W., Indrianti, M. A., Khairani, E., Abadi, S. P., Suhendar, Adinugroho, I., Rusfian, E. Z., Muslimin, M., Wibowo, T. S., Farm, M., & Suharlina. (2023). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Praktik Mencapai Target*. Penerbit Adab.
- Mansouri, H., Sadeghi Boroujerdi, S., & Md Husin, M. (2022). The influence of sellers' ethical behaviour on customer's loyalty, satisfaction and trust. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 26(2), 267–283. <https://doi.org/10.1108/SJME-09-2021-0176>
- Musyaffi, A. M., Khairunnisa, H., & Respati, D. K. (2021). *Konsep Dasar Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SMARTPLS*. Pascal Books.

- Nugraha, B. (2022). *Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linier Berganda dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik*. Pradina Pustaka.
- Prayoga, I. K. W., & Yasa, N. N. K. (2023). *Electronic Word of Mouth, Brand Image, dan Repurchase Intention: Konsep dan Studi Kasus pada Calon Konsumen Kedai Kopi Fore Coffee*. Media Pustaka Indo.
- Putra, A. F. A., Hermani, A., & Widayanto. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Indihome di Jepara). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(3). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>
- Putri, E. D., Sudirman, A., Suganda, A. D., Kartika, R. D., Martini, E., Susilowati, H., Bambang, Trenggana, A. F. M., Zulfikar, R., Handayani, T., Kusuma, G. P. E., Triwardhani, D., Rini, N. K., Pertiwi, Wi. N. B., & Roslan, A. H. (2021). *Brand Marketing*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Rahmadani, D. A., & Dwiridotjahjono, J. (2023). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Indihome PT Telkom Unit Bojonegoro. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(5), 5445–5456. <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>
- Romadhoni, B. (2024). *Perilaku Konsumen: Mengenal Konteks dan Sikap Konsumen* (1st ed.). PT Nasya Expanding Management.
- 'Sankaran, S. G., & 'Gulasekaran, S. R. (2021). *Wi-Fi 6: Protocol and Network*. ArtechHouse.
- Satriadi, Wanawir, Hendrayani, E., Siwiyanti, L., & Nursaidah. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Samudra Biru (Anggota IKAPI).
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer Behavior* (12th ed.). Pearson Education Limited.
- Sitorus, M., Ramli, R. A. L. P., & Wibowo, E. A. (2023). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Persepsi Harga, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome. *Jurnal Manajerial Dan Bisnis Tanjungpinang*.
- Solomon, M. R. (2019). *Consumer Behaviour: Buying, Having, Being* (13th ed.). Pearson.
- Srisulsilawati, P., Burhanudin, J., Trenggana, A. F. M., Anto, M. A., Kusuma, G. P. E., Rahmasari, L. F., Suharyati, Mulyani, Aryani, N., Hadi, P., Manggabarani, A. S., Lestari, F. P., Irawati, N., Octaviani, L. K., Bakar, R. M., Musafir, & Dewi, I. C. (2023). *Loyalitas Pelanggan*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.

- Thian, A. (2023). *Marketing - Program Keahlian Bisnis dan Pemasaran*. Cahya Harapan.
- Wardani, D. K. (2020). *Pengujian Hipotesis (Deskriptif, Komparatif, dan Asosiatif)*. LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Widayati, I., & Jatmiko, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Pelanggan Isro'ani Widayati. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 6(2).
- Wikantari, M. A. (2024). Analysis of Digital Marketing Determinants on Customer Loyalty with Customer Satisfaction, Online Promotion and Customer Experience as Mediation Variables. *International Journal of Economics Development Research*, 5(1), 2024–2069.
- Wirtz, J. (2023). *Essentials of services marketing* (4th ed.). Pearson Education Limited.
- Wirtz, Jochen., & Lovelock, C. H. . (2022). *Services marketing : people, technology, strategy*. World Scientific.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm, 7th Edition*. McGraw-Hill Education.