

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy dan Jogiyanto, Haryanto. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. CV ANDI OFFSET.
- Afrilliana, Nadia. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang*, Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM e-ISSN: 2745-7257 Vol. 1, No. 2.
- Badan Pusat Statistik. (2019). *Statistik Telekomunikasi Indonesia*.
- Badan Pusat Statistik. (2021). *Hasil Sensus Penduduk 2020 Berita Resmi Statistik No. 7/01/Th. XXIV*.
- Bansaleng, Sepang dan Tampenawas. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu XL Di Manado*. Jurnal EMBA ISSN 2303-1174.
- Satuan Tugas Penanganan COVID-19. (2021). *Tanya jawab covid-19*. Diakses pada 11 oktober 2021, dari <https://covid19.go.id/tanyajawab?search=Apa%20yang%20dimaksud%20dengan%20pandemi>
- Ebert, Ronald J., dan Griffin, Ricky W. (2015). *Pengantar Bisnis*. Edisi Sepuluh. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Fatihudin, Didin dan Firmansyah, Anang. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*.
- Ferdinand, Augusty. (2020). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penelitian Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Edisi kelima. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam dan Latan, Hengky. (2021). *PARTIAL LEAST SQUARE Konsep, Teknik dan Aplikasi menggunakan SmartPLS 3.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giardo, Permadi Putra., Arifin, Zainul & Sunarti. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis*

- Fakultas Ilmu Administrasi Angkatan 2013 Dan 2014 Universitas Brawijaya Yang Melakukan Pembelian Paket Data Kampus*), Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 48 No.1.
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Jahan, Noor Firdoos dan Atiat, Hadi. (2021). *The Influence of Marketing Communication Tools on Customers' Satisfaction Towards Mobile Phone Service Provider Companies in Jordan*, Journal of Business and Management Studies (JBMS).
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2020). *Penggunaan internert naik 40 saat bekerja dan belajar dari rumah*. Diakses pada 11 Oktober 2021, dari [https://kominfo.go.id/content/detail/25881/penggunaan-internet-naik-40-saat-bekerja-dan-belajar-dari-rumah/0/berita\\_satker](https://kominfo.go.id/content/detail/25881/penggunaan-internet-naik-40-saat-bekerja-dan-belajar-dari-rumah/0/berita_satker)
- Kotler, dan Armstrong. (2015) *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke 12, Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P., dan Keller, K, L. (2019) *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Original ISBN: 978-0-13-600998-6
- Loke, Taiwo, Salim, Downe. (2011) *Service Quality and Customer Satisfaction in a Telecommunication Service Provider. International Conference on Financial Management and Economics IPEDR vol.11*.
- Nuristiqomah, Septi., Widodo, Joko, dan Zulianto, Mukhamad. (2020) *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan 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 167 ISSN 1907-9990 | E-ISSN 2548-7175 | Volume 14 Nomor 1 (2020).
- PT Indosat Tbk. (2018). *Laporan Tahunan 2018*.
- PT Indosat Tbk. (2019). *Laporan Tahunan 2019*.
- PT Indosat Tbk. (2020). *Laporan Tahunan 2020*.

- PT Smartfren Telecom Tbk. (2018). *Laporan Tahunan 2018*.
- PT Smartfren Telecom Tbk. (2019). *Laporan Tahunan 2019*.
- PT Smartfren Telecom Tbk. (2020). *Laporan Tahunan 2020*.
- PT Telekomunikasi Selular Tbk. (2018) *Laporan Tahunan 2018*.
- PT Telekomunikasi Selular Tbk. (2019) *Laporan Tahunan 2019*.
- PT Telekomunikasi Selular Tbk. (2020) *Laporan Tahunan 2020*.
- PT XL Axiata Tbk. (2018) *Laporan Tahunan 2018*.
- PT XL Axiata Tbk. (2019) *Laporan Tahunan 2019*.
- PT XL Axiata Tbk. (2020) *Laporan Tahunan 2020*.
- Rahmawati. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Mulawarman University Press.
- Riyanto, & Hatmawan. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eskperimen*. Sleman: DEEPUBLISH (CV Budi Utomo).
- Rukhani, Ita Widia. (2019). *Analisis Pengaruh Citra Merek dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Internet Tri*. Vol. 1, No. 2, ISSN: 2622-6367.
- Saha, Netai Kumar., Md. Rashidul Islam & Asif UI Hoque. (2016). *Factors Affecting Customers' Satisfaction of Mobile Phone Subscribers: An Empirical Study on Mobile Telecommunication Industry in Bangladesh*, International Journal of Business and Management; Vol. 11, No. 6.
- Santosa, Permadi Budi. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Operator Selular Pt. Xl Axiata Tbk*. Skripsi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Sarwono, Jonathan. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Solihin, Danna,. & Verahastuti, Camelia. (2020). *Profitabilitas Sektor Telekomunikasi di Tengah Pandemi Covid-19*. Jurnal Akuntansi Dan Keuangan. Vol 5, No 2.
- Suriyani. (2017). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan 4G Telkomsel di Samarinda Seberang*. E-Journal Administrasi Bisnis, 2017, 5 (2): 496-510.

- Susilowati, & Tati Handayani. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Bolt*. Ekonomi dan Bisnis, Volume 2, Nomor 2.
- Syahrir, Danial, Yulinda, & Yusuf. (2020). *Aplikasi Metode SEM-PLS dalam Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Lautan*. Penerbit: IPB Press.
- Tekno.sindonews.com. (2021). *Indosat ooredoo resmi merger dengan tri apa dampaknya buat konsumen*, diakses 19 november 2021, dari <https://tekno.sindonews.com/read/565024/207/indosat-ooredoo-resmi-merger-dengan-tri-apa-dampaknya-buat-konsumen-1633921801>
- Topbrand-award.com. (2021). *Top Brand Telekomunikasi Indonesia*, diakses pada 20 November 2021, dari <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>
- Wardatul Insyroh, & Trias Setyowati. (2018). *Determinan Kualitas Pelayanan, Harga dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Flash Di Bondowoso*. *International Journal of Social Science and Business*, Vol. 2, No. 3, pp. 132-140.
- CNN Indonesia. (2021). *Kata Telkomsel soal keluhan jaringan 3 hari bermasalah*, diakses 19 November 2021, dari <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20210921161503-192-697408/kata-telkomsel-soal-keluhan-jaringan-3-hari-masih-bermasalah>.