

Daftar Pustaka

- Aaker, David. (2010). *Manajemen Ekuitas Merek*. Alih Bahasa ; Aris Ananda. Edisi Revisi. Jakarta : Mitra Utama.
- Agiesta, Willyanto. (2021). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya”. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi*. Vol 5 No. 21653-1664.
- Amiyani, R., & Widjajanti, D. B. (2019). “Self-confidence and mathematics achievement using guided discovery learning in scientific approach”. *Journal of Physics: Conference Series* (hlm 1-6).
- Baron, Reuben M., dan Kenny, David. (1986). “The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations”. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol 51.
- Brown, T. A. (1992). *Molecular Biology*. Academic Press. Oxford.
- Churchill, Gilbert A. (1991). *Marketing Research : Methodological Foundations*. 5 th edition, Orlando : The Dreyden Press.
- Cronin, JR, J. Joseph; Michael K. Brady, G; and Thomas M. Hult. (2000). “Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments”. *Journal of Retailing*. Vol. 76 No. 20 (hlm 193-218).
- Djaslim Saladin. (2001). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*. Bandung : Lindakarya.
- Djatmiko, T & Novianto A. (2016). “The Impact of Brand Image, Brand Trust towards Brand Loyalty of Indosat Telecommunication Operator Customer in Bandung”. *UPI ICSE* (hlm 198-202).
- Egan, John. (2001). *Relationship Marketing, exploring, relational, strategies in marketing*. Prentice Hall.
- Ekinci, Yuksel & Sameer Hosany. (2006). “Destination Personality: An Application of Brand Personality to Tourism Destinations”. *Journal of Travel Research* (hlm 127-140).
- Engel, Blackwell, Miniard. (2012). *Perilaku Konsumen*. Tangerang: Binarupa Aksara
- Fandy, Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset
- Farida, Naili. (2019). *Dimensi Nilai dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta : CV. Istana Agency.
- Fraenkel, Jack. R., and Norman E. Wallen. (2016). *How to Design and Evaluate Research in Education*. 8th Edition. Boston: McGraw-Hill Higher Education.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Griffin. (2005). *Customer Loyalty*, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Gronroos, C. (1984). *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Lexington, Mass: Lexington Books.
- Husein, Umar. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Jemadu, Liberty. (2019). “Pendapatan Telkomsel di 2018”, <https://www.suara.com/tekno/2019/05/03/220920/pendapatan-telkomsel-di-2018-turun-ini-tiga-penyebabnya?page=all>, diakses tanggal 27 April 2020 pukul 21.40.
- Julius, Yudi. (2020). *Model Pemasaran (Model Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Edisi Pertama. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Amstrong. (2000). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi Kedua belas, Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. Jakarta: PT.Prehalindo.
- Kotler, Philip dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Jilid I. Edisi Kedua belas. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1. Edisi Kedelapan, Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jakarta : PT. Indeks
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Malik, Ghafoor& Iqbal. (2012). “Impact of Brand Image, Service Quality and price on customer satisfaction in Pakistan Telecommunication sector”. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 3 No. 23 (hlm 123 -129).
- Oliver, Richard L. (1999). “Whence Consumer Loyalty”. *Journal of Marketing*. Vol. 63 Special Issue (hlm 33-44).
- Parasuraman et al. (20017). “Servqual : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (hlm 12-40).
- Prasetya, A. (2016). “Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada J&T Express Kota Malang)” (hlm 1-13).
- Preacher, K.J.,& Hayes, A.F. (2004). “SPSS and SAS Procedures for Estimating Indirect Effects in Simple Mediation Models, Behavior Research Methods, Instruments, and Computers”. *Psychonomic Society, Inc.* Vol 36 (4) (hlm 717-731).

- Puruwita, D. (2014). "The Influence Cellular Provider Service Quality Towards Customer Loyalty Indosat in Jakarta". *Jurnal Pendidikan dan Bisnis*. Vol.2 No.2. (hlm 53-62)
- Rangkuti, Freddy. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta : PT. GramediaPustakaUtama
- Ratih Hurriyati (2014). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Sachdev, S. B., and Verma, H. V. (2004). "Relative importance of service quality. *Journal of Services Research*". Vol. 4 (hlm 93-116).
- Schiffman and Lazar Kanuk. (2000). *Costumer Behavior*. Internasional Edition. Prentice Hall.
- Schiffman, Leon G, Kanuk., dan Leslie Lazar. (2010). *Consumer Behavior*. 10th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Setiadi, N.J. (2003). *Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta : Kencana.
- Shandra, Kusuma & Murwatiningsih. (2016). "Kepuasan Konsumen Sebagai Mediasi Peengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen". *Management Analysis Journal* 5. 36-43.
- Sidik, syahrizal. (2019). "Total Pelanggan Telkomsel Anjlok Jadi 167,7 Juta". <https://www.cnbcindonesia.com/market/20190814232116-17-92092/total-pelanggan-telkomsel-anjlok-jadi-1677-juta-kenapa>, diakses 27 April 2020 pukul 20.30.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta : CV Andi offset (Penerbit Andi).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi, Deni Darmawan dan Ajang Mulyadi. (2019). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Suwarsito. (2020). "The Effect of Service Quality, Customer Satisfaction toward the Loyalty of Customer". *Jurnal Progresif Manajemen Bisnis*. Vol. 7 No. 1 (hlm 15-18).
- Yulisetiari, D. (2019). "The Effect Of Price, Service Quality, Customer Value, And Brand Image On Customers Satisfaction Of Telkomsel Cellular Operators In East Java Indonesia". *International Journal of Scientific & Technology Research*. Vol. 0 Issue 3 (hlm 5-9).
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., dan Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service ; Balancing Customer Perception and Expectations*. New York : The Free Press.