

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Hermawansyah. 2021. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar dan Pasca Bayar Pada Grafari Telkomsel. *Jurnal Akuntansi Manajemen Madani*, Vol. 7, No. 2.
- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Zanafa Publishing. Riau.
- Alfonsus B. Say 2022:.. Pengaruh Promosi dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel Loop pada PT Telekomunikasi Indoensia (Telkomsel) di Jakarta, *Journal of Economics & Business UBS*, Vol. 11, No. 1, 2022.
- Ali Hasan. 2016. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS. Yogyakarta.
- Anang Firmansyah dan Didin Fatihudin. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. CV Budi Utama. Yogyakarta.
- Badan Pusat Statistik. 2023. “Produk Domestik Regional Bruto Kabupaten Tasikmalaya Menurut Lapangan Usaha 2018-2022” Badan Pusat Statistik Kabupaten Tasikmalaya, <https://tasikmalayakab.bps.go.id/publication/2023/04/05/57/produk-domestik-regional-bruto-kabupaten-tasikmalaya-menurut-lapangan-usaha.html>. Accessed 18 May 2023.
- Boyd, Walker, Larreche. 2017. *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Erlangga. Jakarta.
- Budi Rahayu. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Fakultas Peternakan Universitas Udayana. Bali.
- Cindy, Mutia Annur. 2022. “Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (2018-2022)” Databoks, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022>. Accessed 21 January 2023.
- Cindy, Mutia Annur. 2023. “Operator Seluler dengan Rata-rata Kecepatan Unduh (Download) Internet Tertinggi di Indonesia (Kuartal IV-2022)” Databoks, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/02/07/telkomsel-operator-dengan-internet-tercepat-indonesia-akhir-2022>. Accessed 18 May 2023.
- Dessica Dinar Sari. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (pada kartu GSM prabayar XL). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, Vol. 5, No. 1.

- Devi Ayuni, Andy Mulyana. 2017. Interelasi Determinan Loyalitas Pelanggan Layanan Kartu Prabayar GSM Simpati. *Jurnal Manajemen Indonesia*, Vol. 16, No. 2, Hal. 104, February 2017.
- Diah Yulisetiari, Yongky Ade Prahasta. 2019. *The Effect of Price, Service Quality, Customer Value, and Brand Image on Customer Satisfaction Of Telkomsel Celuller Operators in East Java Indonesia. International Journal of Scientific & Technology Research*, Vol. 8 , Issue. 3.
- Dick dan Basu, 2017. *Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual. Journal of The Academy Marketing Science*.
- Dinas Komunikasi dan Informatika. 2022. "Jumlah Desa/Kelurahan Berdasarkan Sinyal Internet di Jawa Barat" Open Data Jabar, [https://opendata.jabarprov.go.id/id/\\_jumlah-desakelurahan-berdasarkan-sinyal-internet-di-jawa-barat](https://opendata.jabarprov.go.id/id/_jumlah-desakelurahan-berdasarkan-sinyal-internet-di-jawa-barat). 18 May 2023.
- Dodi Iskandar, Rita Nurmalina, and Ety Riani. 2015. *The Effect of Service, Product Quality, and Perceived Value on Customer Satisfaction Roaming Indosat Card. Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, Vol. 1, Issue. 2.
- Drake. 2017. *Building Strong Brands. The Free Press*. New York.
- Dwi Mulyono Nugroho. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel. *Jurnal OE*, Vol. VII, No. 2, Juli 2015.
- Erni dan Kurniawan. 2017. Pengantar Manajemen. Edisi 1. Kencana. Jakarta.
- Febriana Valentinoy Alamsyah, Indira Rachmawati. 2018. *Factors Influencing to Customer Loyalty Toward Mobile Service. Jurnal Manajemen dan Bisnis: Performa*, Vol. XV, No. 2.
- Firmansyah, A., & Budi W. 2018. Pengantar Manajemen. DEEPUBLISH. Yogyakarta.
- Fransiska Madai, Rose Rahmidani. 2022. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Mahasiswa dalam Menggunakan *Sim Card* Prabayar Kartu Tri '3'. *Jurnal Salingka Nagari*, Vol. 1, No. 1, 2022.
- Ghozali. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

- Griffin, Ricky W, 2016, *Fundamental of management. Edition 8, United States of America Cengage Learning.*
- Hiram Ting, King-Lim Tan, Jean-Hwa Cheah, Qian-Hui Ting and Hui-Bun Ting, 2020: *What Determines Customers' Loyalty Toward Telecommunication Service? Mediating Roles of Satisfaction and Trust. Internasional Journal of Service, Economics and Management, Vol. 11, Issue.3.*
- I Made Nugraha Santosa, Ini Wayan Sri Suprapti, I.G.A.K.Giantari. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Pengguna Kartu SIM Prabayar Telkomsel. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Vol. 5, No. 8.
- James, Lundy. 2017. *Effective Industrial Management.* St. Louis. Elsevier.
- Juanim. 2020. Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran Pengolahan Data SPSS & LISREL.
- Kotler dan Armstrong. 2016. *Principle Of Marketing.* 15e Global Edition. Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Manajemen Pemasaran. Indeks* : Jakarta
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2018. *Marketing Management* (Pearson Education In Terjemahan Bob Sabran (ed); 15th Editi). Erlangga.
- Latif Atiyah. 2016. *The Influence of Service Quality and It's Impact on Customer Satisfaction of NobillShock Telkomsel Card. Internasional Management Conference, Vol. 1, Issue 3.*
- Lia Indah Wahyuni, Sri Wahyuni, Joko Widodo. 2018. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Merek Pada Kartu Prabayar Simpati Telkomsel. Jurnal Pendidikan Ekonomi (JPE), Vol. 12, No. 2, September 2018.
- Mariana Strenitzerova, Jan Gana. 2018. *Customer Satisfaction and Loyalty as a Part of Customer-Based Corporate Sustainability in the Sector of Mobile Communications Services. Journal Sustainability, Vol.10, Issue. 1657, 2018.*
- Meggy R Wattimena. 2017. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan SIM Card Kartu Halo Ambon. Jurnal Tirtayasa Ekonomika, Vol. 12, No. 2.
- Nia C.M Saleleng. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. Jurnal EMBA, Vol. 2 No. 3.
- Rambat Lupiyodi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Salemba Empat. Jakarta.

- Redi Purnomo. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada kartu Axis GSM. *Jurnal EMBA*, Vol. 2, No. 3.
- Riciki A Siahian, W Areros, Sofia P Sambul. 2020. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Halo di PT. Telkomsel Grapari Cabang Manado. *E-Journal UNSRAT*, Vol.1. No.4.
- Samuel Ray Patanduk. 2016. *The Influence of Service Quality and Relationship Quality on Customer Loyalty in Telecommunication Provider TRI*. *Jurnal EMBA*, Vol. 4 No. 2, Hal. 404-413, Juni 2016.
- Sarah Basbeth, Hidayat, Sari Listorini. 2016. Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Indosat IM3 (Studi pada Komunitas IM3 Mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri di Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Schiffman, L. G. & Wisenblit, J. 2019. *Consumer Behavior, 20 th Edition, Global Edition. Pearson. United Kingdom*.
- Solimun, Adji Achmad Rinaldo Fernandes. 2018. *The Mediation Effect of Customer Satisfaction in The Realtionship Between Service Quality, Service Orientation, and Marketing Mix Strategy to Customer Loyalty (Telkomsel Cutomer in Malang)*. *Journal of Management Development*.
- Sri Minarti Ningsih, Waseso Segoro. 2014. *The Influence of Customer Satisfaction, Switching Cost and Trusts in a Brand on Customer Loyalty – The Survei on Student as im3 Users in Depok, Indonesia*. *Journal Procedia – Social and Behavioral Science*, Vol. 143, Page.1015-1019.
- Stephen P. Robbins, Mary Coulter. 2018. *Management, 14th Edition (Global Edition)*. Pearson Education. Harlow.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Edisi 3, Cetak 2). Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Trevor Alexander Smith. 2020. *The role of customer personality in satisfaction, attitude-to-brand and loyalty in mobile service*. *Journal of Marketing-ESIC*, Vol 24, Issue. 2.

Tri *Business*. 2022. “Jangkauan Layanan Kabupaten Tasikmalaya” Tri *Business Coerage*. <https://tri.co.id/business/coverage>. Accessed 19 May 2023.

Vinny Dwi Rahim Safavi, Hawignyo. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Prabayar XL Axiata. *Jurnal Manajemen*, Vol. 13, No. 1, 2021.

Yeni Rosa Takholy. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan XL Prabayar di Pamekasan). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, Vol. 6, No. 1, 2018.

Zeithmal dan Bitner. 2016. *Service Marketing*. Tata McGraw. Hill, New Delhi.