

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., dan Jogiyanto. (2015). *Partial Least Square Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Affandi, Herri. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara*. *Jurnal Teknil Sipil Universitas Syiah Kuala*, 297-308.
- Agarwal, Jyoti., Boora, Raj Kumar. (2018). *Effects Of Service Quality On Customers Satisfaction With Special Reference To Saudi Arabia's Mobile Telecommunications Industry*. *VSRD International Journal Of Business And Management Research Volume VII*.
- Ansar, Sidra. (2015). *The Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Telecom Sector Of Pakistan*. *International Journal of Scientific & Engineering Research Volume 6*.
- Datacon.co.id. (2018). *Perkembangan Industri Telekomunikasi Seluler Di Indonesia*. Retrieved Maret 5, 2019. from datacon.co.id : <http://www.datacon.co.id/Telekomunikasi-2011Industri.html>.
- Detik.com. (2018). *Jaringan Internet Telkomsel Bermasalah, Kecewa Informasi Call Centre*. Retrieved Maret 5, 2019 from detik.com : <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3847557/jaringan-internet-telkomsel-bermasalah-kecewa-informasi-call-centre>.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.

- Hair, Jr, J. F., M. Hult, G., Ringle, C. M., & Marko, S. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural*. California: SAGE Publications, Inc.
- Haryono, S. (2017). *Metode SEM untuk Penelitian*. Jakarta: Penerbit Luxima Metro Media.
- Indotelko.com (2017). *Telkomsel raih pendapatan RP93,21 triliun di 2017*. Retrieved Maret 05, 2019 from indotelko.com : <https://www.indotelko.com/read/1521173515/telkomsel-pendapatan-rp93-21>
- Indrawati, P. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Industri.kontan.id. (2019). *Pasca Registrasi Sim, ARPU Tri Indonesia Naik Rp 50.000 Per Bulan* . Retrieved Maret 6, 2019 from kontan.co.id : <https://industri.kontan.co.id/news/pasca-registrasi-sim-arpu-tri-indonesia-naik-rp-50000-per-bulan>.
- Kominfo.go.id. (2019). *Pelanggan Punya Lebih dari 3 Kartu SIM, Bagaimana Registrasinya?*. Retrieved Maret 5, 2019 from kominfo.go.id : https://www.kominfo.go.id/content/detail/11324/pelanggan-punya-lebih-dari-3-kartu-sim-bagaimana-registrasinya/0/sorotan_media.
- Kompasiana.com. (2019). *Ini Strategi Indosat Genjot Pendapatan* . Retrieved Maret 6, 2019 from kompasiana.com : <https://kompasiana.com/news/isat-pasang-strategi-menggenjot-pendapatan-2019>.
- Kotler, Philip., dan Keller, K. L. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., dan Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Essex : Pearson Education Limited.
- Latan, Hengki., & Noonan, R. (2017). *Partial Least Squares Basic Concepts, Methodological Issues and Applications*. Springer.
- Latan, Hengki., dan Gudono. (2013). *SEM Structural Equation Modelling Aplikasi Software TETRAD IV*. Yogyakarta: BPFE.

- Leninkumar, Vethya. (2016). *The Effect of Service Quality on Customer Loyalty*. *European Journal of Business and Management Vol-8 No. 33*. Srilanka : Trincomalee Campus, Eastern University.
- Liputan6.com. (2016). *Pelanggan Layanan Seluler Doyan Komplain, Apa penyebabnya*. Retrieved Maret 5, 2019 from liputan6.com : https://www.liputan6.com/teknoread/2684796/pelanggan-layanan-seluler-doyan-komplain-apa-penyebabnya?related=dable&utm_expid=.9Z4i5ypGQeGiS7w9arwTvQ.1&utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F.
- Mediakonsumen.com (2018). *Telkomsel Tidak Serius Menanggapi Keluhan Pelanggan*. Retrieved Maret 5, 2019 from mediakonsumen.com : <https://mediakonsumen.com/2018/01/05/surat-pembaca/telkomsel-tidak-serius-menanggapi-keluhan-pelanggan>
- Mfonte, Simo. (2018). *The Effect of Mobile Service Quality Dimension on Customer Satisfaction in Cameroon : A Structural Equation Model*. *International Journal of Business Marketing and Manajemen*, 01-07.
- Nawawi, Muhammad Tony., dan Purwanto. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Bank Bni 46 Kantor Cabang Pembantu Di Universitas Tarumanagara Jakarta*. *Conference on Management and Behavioral Studies*.
- Nitbani, Paulus. (2017). *Kepuasan Pelanggan Jadi Ukuran Reputasi Perusahaan*. Retrived Maret 5, 2019 from beritasatu.com : <https://www.beritasatu.com/bisnis/458658-kepuasan-pelanggan-jadi-ukuran-reputasi-perusahaan.html>.
- Panjaitan, Januar Effendi., dan Au Lili Yulianti (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung*. *DeRema Jurnal Manajemen Vol-11 No. 2*
- PT. Hutchison 3 Indonesia. (2017). *Annual Report 2017*.
- PT. Indosat Tbk. (2017). *Annual Report 2017*.

- PT. Telkomsel Seluler. (2017). *Annual Report 2017*.
- PT. XL Axiata Tbk. (2017). *Annual Report 2017*.
- Rahhal, Wael. (2015). *The Effect of Service Quality Dimension on Customer Satisfaction : An Empirical Investigation in Syrian Mobile Telecommunication Services. International Journal of Business and Management Invention*, 81-89.
- Ramayah, T., Cheah, J., Chuah, F., Ting, H., dan Memon, M. (2018). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) using SmartPLS 3.0*. Kuala Lumpur: Pearsion.
- Rayana, Uday. (2018). *Saatnya Operator Fokus Pada Upaya Peningkatan ARPU*. Retrieved Maret 5, 2019 from selular.id :<https://selular.id/2018/05/saatnya-operator-fokus-pada-upaya-meningkatkan-arpu/>.
- Sarwono, J. (2011). *Mixed Method: Cara Menggabungkan Riset Kuantitatif dan Riset Kualitatif Secara Benar*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Telkomsel Logo*. (2019). Retrieved Maret 3, 2019 from telkomsel.com : <https://www.telkomsel.com/sites/default/files/Asset%201%402x.png>.
- Telkomsel Profile – About Us*. (2019). Retrieved Maret 3, 2019 from telkomsel.com : <https://www.telkomsel.com/about-us/our-story/our-history>.
- Validnews.co. (2017). *Dominasi Telkomsel Kuasai Pasar Seluler*. Retrieved Maret 2, 2019 from validnews.co : <https://www.validnews.id/Dominasi-Telkomsel-Kuasai-Pasar-Seluler-fcx>.