

DAFTAR PUSTAKA

- A, P., A, V., Zeithaml, & Berry, L. L. (1988). A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-37.
- A, p., Valerie, A. Z., & Leonard, L. B. (1998). SERVQUAL : A Multiple Item. *Journal of Retailing Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*, 64 (1), 12-37.
- Aditomo, H. C. (2015). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam menentukan loyalitas pelanggan pada bisnis e-commerce*. Jakarta: Universitas Bina Nusantara.
- Akbar, M., & Parvez, L. (2009). Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction On Customer Loyalty. *ABAC Journal*, 29, 1.
- Apriyani, D. A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-7.
- Armstrong, & Philip, K. (2003). *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesembilan* (Vol. 9). Jakarta: Scholer Press.
- Armstrong, G., & Philip, K. (2012). Prinsip-Prinsip Pemasaran. 314.
- Armstrong, G., & Philip, K. (2016). Marketing Management. In *American Marketing Assosiacion* (p. 16). New Jersey: Pearson.
- Arokiasamy, A. A., & Abdullah. (2013). Service Quality and Customer Satisfaction in The Cellular Telecommunication Service Provider in Malaysia. *Journal of Arts*, 1-9.
- Arvantama, A. (2017). Peningkatan kualitas pelayanan, fasilitas dan harga untuk kepuasan pelanggan agar tercipta loyalitas pelanggan (studi pada pelanggan gedung serbaguna DPPP KAD Kabupaten Semarang). *Journal of Management* 3.3, 3, 3.
- Aryanti, A. S., & Suyanto, A. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Pada Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *eProceedings of Management*, 6, 131.

- Aryani, D., & Rosinta, F. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 114-126.
- Atiyah, L. (2016). Product's quality and its impact on customer satisfaction a field study in diwanayah dairy factory. *Challenges of Modern Management*, 1-7.
- Cai, R. (2018, Oktober 14). The impacts of complaint efforts on customer. *The Service Industries Journal*, 1095-1115.
- Danang, S. (2012). Sumber-sumber manajemen pemasaran. *Management Pemasaran*.
- Dhani, V. R. (2018). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Studi Kasus Bolt Super 4G. *International Seminar & Conference on Learning Organization*, 39.
- Dharmayanti, D. (2006). Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah. *Manajemen Pemasaran*, 1, 35-43.
- Diasari, S. A., & Oetomo, H. W. (2016). Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(12), 1-20.
- Ferdinand, A. (2002). Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen. *Management*, 2.
- Garvin, D. A. (1987). *Managing Quality*. New York: The Free Press.
- Ghozali, I., & Fuad. (2005). Structural Equation Modeling. In *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2004). *Partial Least Squares Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 4.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J., & Hurriyati. (2008). *Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep it*. Singapore: Lexington Books.
- Hawkins, M. (2013). *Customer Behavior Building Marketing Strategy*.
- Heizer, J., & Render, B. (2011). Operation Management. In *Operation Management* (10 ed.). USA: Prentice Hall International Inc.

- Hermawan, K. (2014). *Hermawan Kartajaya on Marketing Mix seri 9*. Bandung: Mizan Pustaka.
- Herry, S. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening di Hotel AMANDA HILLS BANDUNGAN. *Journal of Management* 4.4, 4, 4.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Aditama.
- Irawan, D., & Japarianto, E. (2013). Analisa pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel Intervening pada pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Strategi Pemasaran*, 1-8.
- Japarianto. (2007). Analisa kualitas layanan sebagai pengukur loyalitas pelanggan hotel majapahit surabaya dengan pemasaran relasional sebagai variabel intervening. *Managemen Perhotelan*, 1.
- Jasfar, F. (2005). Kualitas Jasa dan Hubungan Dengan Loyalitas Serta Komitmen Konsumen :Studi Pada Pelanggan Salon Kecantikan. *Jurnal Siasat Bisnis On Marketing Edisi Khusus*, 1, 97-118.
- Jeong, M. (2017, June 19). Customers' perceived website service quality and its effects on e-loyalty. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29, 438-457.
- Keller, K. L., & Philip, K. (2014). Marketing-Mix Modeling. *Marketing Management*, 116.
- Khoirullah. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pembelian Sebagai Variabel Intervening. *Journal of Management*, 4, 4. Retrieved from <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/1006/981>
- Kiran, K., & Diljit, S. (2014, August 2). Antecedents of customer loyalty :Does service quality suffice? *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 16, 95-113.
- Kotler, & Keller. (2016). Marketing Management. In Kotler, & Keller, *Marketing Management* (p. 27).

- Kurriwati, N. (2015). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Eco-Entrepreneur*, 48-55.
- Liu, W. -K. (2016, September 1). The interrelationships among service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: Examination of the fast-food industry. *Journal of Foodservice Business Research*, 146-162.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- M, S., & A, K. R. (2013). Investigating the mediating effect of customer satisfaction in the service quality-customer loyalty relationship. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 26, 95.
- Maghfur. (2018). Effect Of Promotion, Price And Quality Products On The Improvement Of Sales Increasing Of East Chirpy Brand In PT. Matahari Sakti Area Central Java. *Management*, 4, 4.
- Marlin, S. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Layanan Data 4G. *Operations Excellence*, 9, 2. Retrieved from <http://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/oe/article/view/3488/1822>
- Mustapa, A. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk, Dan Keragaman Produk Sparepart Toyota Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan Pt. New Ratna Motor Semarang). *Journal of Management*, 4, 4.
- Nugraha, A. (2014). *Strategi pasar dan bauran promosi dalam menentukan minat beli konsumen untukf menggunakan simpati loop*. Bandung: Scholar Press.
- Nugroho, E. (2009). Analisis pengaruh marketing mix terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian produk pelumas mesin sepeda motor merk TOP 1 di Yogyakarta. Universitas Sebelas Maret Surakarta. *Marketing Mix*, Scholar Press.
- Oliver, R. L. (2014). Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing*, 63 Special Issue, 432.

- Open Signal*. (2018, Desember 28). Retrieved from Fakta Laporan Open signal: <https://opensignal.com/in/reports/2018/06/indonesia/state-of-the-mobile-network>
- Phandita, F. (2014). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Chatime.
- Philip, K. (2000). *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Jakarta: Prenhalindo.
- Philip, K. (2005). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (11th ed.)*. (B. Molan, Trans.) Jakarta: PT. Indeks.
- Philip, K. (2009). *Marketing Management: The Millenium Edition*. Upper Saddle River, NJ: Scholar Press.
- Philip, K., & Armstrong, G. (2014). *Principle Of Marketing* (15th ed.). Retrieved 12 1, 2018
- Philip, K., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. In *Marketing Management* (16 ed.). New Jersey: Pearson.
- Pramudyo, A. (2012). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening : Studi pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 1, 1.
- Prasetyo, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis*, 4.
- Puspita, R. (2017). Pengaruh faktor sosial, citra merek, dan kualitas produk terhadap kepercayaan merek serta dampaknya pada loyalitas pelanggan telepon selular (studi kasus pada pengguna Samsung di Kota Banda Aceh). *Journal Magister Managemen*, 46-58.
- Ramamoorthy, R. (2016, October 10). Service quality and its impact on customers' behavioural intentions and satisfaction: an empirical study of the Indian life insurance sector. *Total Quality Management & Business Excellence*, 834-847.
- Rangkuti, F. (2009). *Strategi Promosi Yang Kreatif* (1 ed.). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rizky, M. F. (2014). Pengaruh promosi dan harga terhadap minat beli Perumahan Obama PT. Nailah Adi Kurnia. *Management dan Bisini*, 5.

- Saidani, B. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan minat beli pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 3, 1.
- Sarwono, J., & Narimawati, U. (2015). *Doctoral dissertation, Tesis, dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM)*. Yogyakarta: Andi.
- Schirmer, N. (2016, October 14). The link Between Customer Satisfaction and loyalty: the moderating role of customer characteristics. *Journal of Strategic Marketing*, 298-317.
- Sitinjak, H. (2016). Analisis pengaruh kualitas produk, harga dan citra merk terhadap keputusan pembelian toyota yaris di wilayah DKI Jakarta.
- Smartfren. (2018, 30 11). Retrieved from Smartfren 4G LTE Advanced: <https://www.smartfren.com/4g/>
- Smartfren. (2018, Desember 12). Retrieved from Smartfren Annual Report 2017: <https://www.smartfren.com/id/annual-report/>
- Soemartono, H. K. (2018, Maret 22). *SURVEI APJII*. Retrieved Oktober 09, 2018, from <https://apjii.or.id>
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi. In *Mixed Methods*. Bandung: Alfabetaf.
- Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Suryatama, V. J. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Mc Donald'S Slamet Riyadi Surakarta). *Electronic Theses and Dissertations*.
- Swastha, B., & Irawan. (2000). *Manajemen Pemasaran Modern* (11 ed.). Yogyakarta: Penerbit Liberti.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2012). *Pemasaran Strategi*, Penerbit ANDI.
- V, K., C, S., & S, S. (2015). Service quality, service convenience, price and fairness, customer loyalty, and the mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 33, 404-422.

- Virtianto, Y. M. (2018). The analysis of variable-variable marketing mix to customer loyalty (Study on Koperasi Simpan Pinjam Tirta Danarta Semarang). *Management*, 3.
- Wendha, A. A., Rahyuda, I. K., & Suasana, I. A. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan kewirausahaan*, 7, 8.
- Widodo, S., Hariani, C., & Haryono, A. T. (2018). Pengaruh Harga, Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Ibu Rumah Tangga Pengguna Produk Downy di RW XXII Perum Pur Dinar Elok Meteseh Semarang). *Journal of Management* 4.4.
- Wijanto, S. (2008). Structural Equation Modelling dengan Lisrel 8.8 Konsep dan Tutorial.
- Wijosento, J. (2017). Faktor-faktor persepsi yang mempengaruhi kepercayaan konsumen dan dampaknya terhadap minat beli online pada situs jual beli Blanja.com. *Marketing - Analysis*.
- Yonggui , W., Hing-po, L., & Yongheng , Y. (2004). An Integrated Framework for Service Quality, Customer Value, Satisfaction. *Evidence from China's Telecommunication Industry* .