

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2017). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Aisyah, W. U. N., Salim, F., & Sofyan, M. (2019). The Influence of Service Quality and Price on the Interest of Commuterline KRL Passengers. *Ilomata International Journal of Management*, 1(1), 13-18.
- Aris Hidayat, S. N. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal AKRAB JUARA*, 4(2), 105-115.
- Badan Pusat Statistik. (2021, Januari 21). Berita Resmi Statistik. Diambil kembali dari [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id): <https://www.bps.go.id>
- Bezerra, G. C., & Gomes, C. F. (2015). The Effects of Service Quality Dimensions and Passenger Characteristics on Passenger's Overall Satisfaction with an Airport. *Journal of Air Transport Management*, 44, 77-81.
- Cahyono, A. S. (2016). Pengaruh Media Sosial terhadap Perubahan Sosial Masyarakat di Indonesia. *Jurnal Publiciana*, 9(1), 140-157.
- Diana, A., & Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.
- Indrawan, R. & Yaniawati, P. (2017). *Metedologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen Pembangunan dan Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama.

- Jatmiko, L. D. (2020, Agustus 10). Telekomunikasi. Diambil kembali dari teknologi.bisnis.com:  
<https://teknologi.bisnis.com/read/20200810/101/1277071/per-kuartal-ii2020-pelanggan-telkomsel-tinggal-16007-juta>
- Kaura Vinita, P. C. (2015). Service Quality, Service Convenience, Price And Fairness, Customer Loyalty, And The Mediating Role Of Customer Satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 33(4), 404-422.
- Kementerian Kominfo Indonesia. (2018, September 17). Inilah Rincian Jumlah Pelanggan Prabayar Masing-Masing Operator. Retrieved from kominfo.com:  
[https://www.kominfo.go.id/content/detail/13131/inilah-rincian-jumlah-pelanggan-prabayar-masing-masing-operator/0/sorotan\\_media](https://www.kominfo.go.id/content/detail/13131/inilah-rincian-jumlah-pelanggan-prabayar-masing-masing-operator/0/sorotan_media)
- Kemp, S. (2020, Januari 18). *DIGITAL 2020: INDONESIA*. Retrieved from datareportal.com: <https://datareportal.com/reports/digital-2020-indonesia>
- Khatri, H. (2020, Juli 1). *Laporan Pengalaman Jaringan Seluler July 2020*. Retrieved from opensignal.com:  
<https://www.opensignal.com/in/reports/2020/07/indonesia/mobile-network-experience>
- Kompas.com. (2020, Agustus 11). News. Diambil kembali dari regional.kompas.com:  
<https://regional.kompas.com/read/2020/08/11/18505201/jaringan-telkomsel-di-pekanbaru-mati-total-pihak-manajemen-minta-maaf>
- Kompas.com. (2021, Januari 20). Tren. Diambil kembali dari Kompas.com:  
<https://www.kompas.com/tren/read/2021/01/20/160500965/trending-mytelkomsel-error-berikut-penjelasan-serta-cara-beli-pulsa-dan?page=all>
- Kotler, P. a. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. a. (2016). *Marketing management. 15e*. Boston: Pearson Education.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing (17<sup>th</sup> ed.)*. United States of America: Pearson.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2016). *A Framework for Marketing Management (6<sup>th</sup> ed.)*. England: Pearson.

- Lupiyoadi. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmud, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Telkomsel pada PT. Rudi Pratama Murung Raya. *Jurnal Ilmu Ekonomi (Manajemen Perusahaan) Dan Bisnis*, 2(01), 136-148.
- Muhammad Rezki, L. S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek. *IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)*, 4(1), 50-57.
- Nur Aeni, M. E. (2019). The Effect of Service Price and Quality on Customer Satisfaction Online Transportation Services. *Journal of Research in Business, Economics, and Education*. 1(25), 3-10.
- Paraje, G. (2016). The Effect of Price and Socio-Economic Level on the Consumption of Sugar-Sweetened Beverages (SSB): The Case of Ecuador. *PLOS ONE*. 11(3), 1-13.
- Prawiro, M. (2018). *Jenis Smartphone*. Retrieved from maxmaroe.com: <https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/mobile-app/pengertian-smartphone.html>
- Priansa, D. J. (2016). Pengaruh e-wom dan persepsi nilai terhadap keputusan konsumen untuk berbelanja online di Lazada. *Jurnal ecode mica*, 4(1), 117-124.
- Purnamasari, I. Y., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online di Singaraja Tahun 2015. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 5(1).
- Pusparisa, Y. (2020, Januari 23). *Telkomsel, Raja Operator Seluler Indonesia* . Retrieved from [databoks.katadata.co.id: https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/01/23/telkomsel-raja-operator-seluler-indonesia](https://databoks.katadata.co.id/databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/01/23/telkomsel-raja-operator-seluler-indonesia)
- Redaksi. (2021, April 25). Berita. Diambil kembali dari [langgam.id: https://langgam.id/jaringan-telkomsel-dan-indihome-di-padang-hilang-ini-penyebabnya/](https://langgam.id/jaringan-telkomsel-dan-indihome-di-padang-hilang-ini-penyebabnya/)

- Saputra, R. R., & Hadi, S. P. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa/i Program Strata-1 FISIP UNDIP). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(1), 281-290.
- Selular. (2018, Oktober 4). *Buyer's Guide*. Retrieved from selular.id: <https://selular.id/2018/10/khusus-millennial-ini-perbandingan-harga-paket-internet-provider-pilih-mana/>
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks”. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*. 1(6), 755 - 764.
- Sindonews. (2021, Januari 8). Sektor Rill. Diambil kembali dari sindonews.com: <https://ekbis.sindonews.com/read/294268/34/gangguan-internet-paling-banyak-dikeluhkan-di-2020-telkomsel-juaranya-1610089280>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sumanto. (2014). *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*. CAPS (Center of Academic Publishing Service): Yogyakarta
- Telkomsel. (2020, November 6). *Tentang Kami*. Retrieved from Telkomsel.com: <https://www.telkomsel.com/about-us/our-story/our-history>
- Tiza, M. F., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang.
- Waode Utari Nur Aisyah, F. S. (2019). The Influence of Service Quality and Price on the Interest of Commuterline KRL Passengers. *Ilomata International Journal of Management P-ISSN: 2714-8971; E-ISSN: 2714-8963*. 1(1), 13-18.
- Wardani, A. S. (2020, Agustus 13). Tekno. Diambil kembali dari Liputan6.com: <https://www.liputan6.com/tekno/read/4330441/telkomsel-beri-kuota-5gb-seharga-rp-1-untuk-pelanggan-di-sumatera-terdampak-penurunan-layanan>
- We Are Social. (2020, September 9). Digital 2020 Global Digital Overview. Retrieved from slideshare.net: <https://www.slideshare.net/DataReportal/digital-2019-global-digital-overview-january-2019-v01>

Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Yusepaldo Pasharibu, E. L. (2018). Price, service quality and trust on online transportation towards customer satisfaction. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 21(2), 240 - 264.