

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Manap. (2016). Revolusi Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama, Mitra

Wacana Media, Jakarta.

Fadli, M. F. (2019). Pengaruh nilai pelanggan dan loyalitas pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 9(Customer Value, Satisfaction, Loyalty I.), 162–195.

Haqiqi, N. &. (2020). Pengaruh Kemudahan, Manfaat Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan Belanja Online Dalam Menggunakan E-Commerce Shopee Di Kelurahan Tanjungsari, Kecamatan Taman Sidoarjo. *Journal of Sustainability Business Research*, 2, 317 -328

Hendra Efendi Singal, Silvya L. Mandey, D. S. (2020). Pengaruh Customer Service Quality, Empahty, Promotion, Value Added Service Terhadap Kepuasan Kunsumen Pada Honda Martadinata Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(1), 106–115.

Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Hidayati, N., Soesanto, H., & Sufian, S. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Citra Merek Dalam Meningkatkan Minat Mereferensikan (Studi Kasus Pada Rawat Inap RSUD Ungaran). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 15(02), 83.
- Jilly C. Panambunan, Willem J.F.A Tumbuan, B. L. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan, Pengalaman Pemasaran, Dan Psikologi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Hasjrat Abadi. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4).
- Komalasari, T. P. dan E. (2018). ANALISIS BAURAN PEMASARAN (Survei Pada PT. Sinarmuda Setia Pertiwi Pekanbaru). *Jurnal Valuta*, 192(4), 121–130.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016). *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Lestari, A., & Yulianto, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl . S . Hatta B3 Kav. A, Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 54(1), 74–81.
- Mahardika Refi. (2017). Pengaruh Gaya Hidup, Kepribadian, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sepeda Motor Kawasaki Di Kabupaten Kudus. 15-16.

Malau, Harman. (2017). *Manajemen Pemasaran : Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung : Alfabeta

Mawardah Inas.(2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Nasabah.Jakarta.,17-18.

Mongilala Priscilia R Jacklin, Silvya Mandey, J. T. (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Matahari Departmen Store Mega Mall Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(1), 431–440.

Ningrum, Y. P., & Maskan, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Konsumen Go-jek (Studi Kasus pada Konsumen Go-jek Pengguna Layanan Go-ride di Kota Malang). *JAB Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(2), 309–313.

Olivia, J., & Nurfebiaraning, S. (2019). Pengaruh Video Advertising Tokopedia Versi “Jadikan Ramadhan Kesempatan Terbaik” Terhadap Respon Afektif. *Lontar*, 7(1), 16–24.

Pratama Christa Chandra Moku, James D. D. Massie, Y. M. (2019). Pengaruh Customer Experience, Customer Value, Dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty Pengguna Jasa Transportasi Online Go-Jek Di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(3), 2771–2780.

Pratiwi Meva. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga, Terhadap Kepuasan Konsumen Di Penginapan Lebar Daun Palembang.36-37.

Priansa, J. D. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*.

Bandung: Alfabeta.

Reski. (2016). *Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Citra Merek Smartphone Samsung Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Makassar*.

Rejeki, Desti Putri. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di Kota Malang*. S. Program Studi Magister Manajemen. Universitas Muhammadiyah Malang.

Rosita, I. S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS*, 1(2), 109–126.

Sakdiah, Halimatun. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Mempengaruhi Keputusan Pembelian Ulang. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Sumatera Utara.

Stephanus Ariowibowo. (2018). Pengaruh Kesadaran Merek Dan Pengalaman Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(2), 175–182.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Suhermin, N. I. dan. (2018). Pengaruh Pengalaman Konsumen Dan Keanekaragaman Produk Terhadap Kepuasan Dan Minat Beli Ulang Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 7(pengalaman konsumen, keanekaragaman produk, kepuasan konsumen, minat beli ulang. Pendahuluan), 1–29.
- Susriyanti. (2016). Pengaruh Customer Value Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sikoci Pada Bank Nagari Cabang Padang Panjang. *Ii*(3), 24–36.
- Sutrisno, N. A.-R. R. A., Widodo, J., & Zulianto, M. (2018). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Produk Rm Ayam Bakar Wong Solo Jember. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 12(2), 259.
- Syahputra, R. D., & Sampurno, W. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN BERBASIS DIGITAL PADA MEDIA SOSIAL FACEBOOK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Produk Indihome Di Plaza Telkom Lembong Kota Bandung Tahun 2019). *eProceedings of Applied Science*, 5(3), 1841.
- Wiyata, M. T., Putri, E. P., & Gunawan, C. (2020). Pengaruh Customer Experience, Ease of Use, dan Customer Trust Terhadap Repurchase Intention Konsumen Situs Jual Beli Online Shopee di Kalangan Mahasiswa Kota Sukabumi. *Cakrawala*, 3(1), 11–21.

Yanuar, M. M., Qomariyah, N., & Santosa, B. (2017). Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Optik Marlin cabang Jember. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 3(1).

Yolandari, N. L. D., & Kusumadewi, N. M. W. (2018). Pengaruh Pengalaman Pelanggan Dan Kepercayaan Terhadap Niat Beli Ulang Secara Online Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Situs Online Berrybenka.com). *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(10), 5343.

Yulia, Y. A. (2016). Pengaruh Pengalaman Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Iphone Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Di Surakarta. *Bhiwara*, 3(1), 23–30.

www.databoks.katadata.co.id (diakses pada 11 Maret 2021)

www.e-comerciojusto.org (diakses pada 13 Maret 2021)

www.MyTelkomsel.com (diakses pada 14 Maret 2021)

www.Telkomsel.com (diakses pada 14 Maret 2021)

www.sindonews.com (diakses pada 13 Maret 2021)

www.operatorkita.com (diakses pada tanggal 07 Juli 2021)