

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. SMPIT, "Fenomena Internet Pada Anak dan Remaja," 4 Januari 2016. [Online]. Available: <http://ittihadulmuwahidin.com/v2/fenomena-internet-pada-anak-dan-remaja/>. [Accessed 26 November 2019].
- [2] Wikipedia, "Telkomsel," wikipedia, 12 Oktober 2019. [Online]. Available: <https://id.wikipedia.org/wiki/Telkomsel>. [Accessed 29 Oktober 2019].
- [3] K. L. Keller and P. Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2012.
- [4] K. Philip and A. Gary, *Principles of Marketing*, Jakarta: Erlangga, 2014.
- [5] Kompas, "Ini Daftar Kecepatan Internet Operator Seluler di Indonesia," *tekno.kompas*, 03 Juli 2019. [Online]. Available: <https://tekno.kompas.com/read/2019/07/03/11050027/ini-daftar-kecepatan-internet-operator-seluler-di-indonesia>. [Accessed 30 Oktober 2019].
- [6] B. Swastha and Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty, 2010.
- [7] *cnnindonesia*, "XL Jelaskan Soal Sinyal Hilang Timbul Saat Listrik Padam," *cnnindonesia*, 5 Agustus 2019. [Online]. Available: <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20190805202826-213-418680/xl-jelaskan-soal-sinyal-hilang-timbul-saat-listrik-padam>.
- [8] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: SalembaEmpat, 2011.
- [9] *Republika*, "Telkomsel Pertahankan Kualitas Pelayanan Tertinggi 5 Tahun Berturut-turut," *republika*, 13 Mei 2011. [Online]. Available: <https://www.republika.co.id/berita/telkomsel/inovasi-untuk-negeri/11/05/13/1l3mng-telkomsel-pertahankan-kualitas-pelayanan-tertinggi-5-tahun-berturut-turut>. [Accessed 30 Oktober 2019].
- [10] Daryanto, *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*, Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera, 2013.
- [11] W. M. Fanly and L. Bode, "Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri Di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat," *Jurnal EMBA*, vol. 3, p. 695, 2015.
- [12] Morissan, *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Jakarta: Kencana, 2010.
- [13] H. Ali, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing), 2014.
- [14] Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: Andi, 2016.
- [15] F. Tjiptono and A. Diana, *Pemasaran Esensi & Aplikasi*, Yogyakarta: ANDI, 2016.
- [16] R. Freddy, *Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- [17] E. M. Sangadji and Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2013.

- [18] S. Setiawan, *Loyalitas Pelanggan Jasa*, Bogor: IPB Press, 2011.
- [19] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2019.
- [20] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran edisi 4*, Yogyakarta: ANDI, 2015.
- [21] F. Jasfar, *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa : SDM, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Salemba Empat, 2012.
- [22] D. Sunyoto, "Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran; Konsep, Strategi dan Kasus". Cetakan Ketiga, Jakarta: PT Buku Seru, 2014.
- [23] T. Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: Indeks, 2018.
- [24] S. Herlambang, *Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran) Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran*, Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2014.
- [25] A. Marwanto, *Marketing Sukses*, Yogyakarta: KOBIS, 2015.
- [26] T. Abdullah and F. Tantri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- [27] H. B. Alma, *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung : Alfabeta, 2016.
- [28] F. Tjiptono and A. Diana, *Pemasaran Esensi & Aplikasi*, Yogyakarta: ANDI, 2016.
- [29] A. Sofian, *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep & Strategi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.
- [30] F. Tjiptono and G. Chandra, *Pemasaran Strategik*, 2 ed., Yogyakarta: ANDI, 2012.
- [31] H. Widjojo and dkk, *Sari-Sari Pemasaran & Aplikasinya Di Dunia Bisnis*, Jakarta: Prasetiya Mulya Publishing, 2018.
- [32] H. N. Limakrisna and T. P. Purba, *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Dalam Bisnis*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017.
- [33] A. Hasan, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service), 2013.
- [34] D. Sunyoto, *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama)*, Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service), 2015.
- [35] P. Kotler and G. Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, Jakarta: Erlangga, 2016.
- [36] P. Kotler and G. Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*, Jakarta: Erlangga, 2012.
- [37] K. Philip and L. K. Kevin, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketigabelas jilid satued, Jakarta: Erlangga, 2009.
- [38] H. Kartajaya, *Service Operation*, Esensi ed: Erlangga Group, 2009.
- [39] T. Fandy, *Strategi Pemasaran*, Ketiga ed, Yogyakarta: Andi, 2008.
- [40] T. Fandy, *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2008.
- [41] Daryanto and S. Imam, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.

- [42] A. Payne, *Pemasaran Jasa : The Essence of Service Marketing*, Yogyakarta: Andi, 2014.
- [43] T. Fandy and C. G, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2011.
- [44] H. Agus, *Komunikasi Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2012.
- [45] P. Kotler and A. Gary, *Principle of Marketing*, New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2012.
- [46] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi 13*, Jakarta: Erlangga, 2013.
- [47] F. Tjiptono and G. Chandra, *Pemasaran Strategik Edisi 3*, Yogyakarta: ANDI, 2017.
- [48] P. Kotler and K. Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi 13*, Jakarta: Erlangga, 2013.
- [49] A. M. Daulay, "Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk, Harga terhadap Kepuasan Konsumen Telkomsel SIMPATI Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi," April 2015. [Online]. Available: <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/45257>.
- [50] L. Jessica, M. James and A. Decky, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel," *EMBA*, vol. 2, pp. 1237-1245, 2014.
- [51] A. Rumapea and B. Satriawan, "Efek Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Trans Panorama Wisata," *Artikel Ilmiah Zona Manajerial*, vol. 7, no. 2, pp. 37-48, 2017.
- [52] K. Merlyn, K. Christoffel and S. Nia, "Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel," *EMBA*, vol. 2, no. 3, pp. 1057-1067, 2014.
- [53] R. Nurmalia, Z. Hidayat and J. Irwanto, "Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Usaha Kuliner Bakso H.Sabar)," *Progress Conference*, Vols. 1, no. 1, pp. 535-537, 2019.
- [54] E. L. Pertiwi, "Pengaruh Kualitas Produk, Kelengkapan Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Roti Yulia Bakery Kota Kediri," *Simki-Economic*, Vols. 1, no. 11, 2017.
- [55] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [56] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,* Bandung, Alfabeta, 2017.
- [57] I. Ghozali, in *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21. 7 ed*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.