

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, N., Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Abubakar, R. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Suka Press.
- Adnan, Murhaban, Ningsih, E. F., Azani, T. M., Suryani, Nur, A. A., Anwar, Yulmaida, T., Faradila, P., Aisyah, I. A., Siregar, D. A., Mauliana, Y., Syahputri, B., Ellyana, & Ulwan, M. W. M. (2024). *Strategi Pemasaran dan Pelaku Konsumen di Era Digital* (Zulkifli & T. A. Roziw, Eds.). CV. Mega Press Nusantara.
- Agustina, & Cholid, I. (2025). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan FazNet Palembang*. <https://doi.org/10.35957/mdp-sc.v4i1.11144>
- Anugrah, K., & Sudarmayasa, I. W. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi* (N. F. Y. Misilu, Ed.). Ideas Publishing.
- Apriyanto, Wartono, T., Apriyanti, C., Nasihin, I., Anggraini, E. D., Soares, L., Hidayati, N., Kusumastuti, S. Y., Parju, Hariyanti, D., Sihura, H. K., Esya, L., & Liestyowati. (2024). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Ekonomi* (Efitra, Ed.). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep & Strategi* (1st, Cetakan 16 ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- Astuti, M., & Matondang, N. (2020). *Manajemen Pemasaran: UMKM dan Digital Sosial Media* (R. H. M. Meutia, Ed.). DEEPUBLISH PUBLISHER.
- Azam, A. M., Luluk, Z. M., Rukin, & Aisafitri, A. (2025). *Kualitas Pelayanan dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan* (E. Hartutik, Ed.). WIDINA MEDIA UTAMA.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality Consumer Satisfaction dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*. IRDH.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan* (H. Upu, Ed.). GLOBAL RESEARCH AND CONSULTING INSTITUTE.
- Darmawansah. (2025). *Strategi Pemasaran* (S. M. Ali, Ed.). EUREKA MEDIA AKSARA.
- Elliyana, E., Lidiana, Agustina, T. S., Sedyoningsih, Y., Kadir, H., Abdurohim, Imanuddin, B., Ardyan, E. E., Yuliani, Mohdari, H., Gazali, H., Febrisi, D., & Bachtiar, N. K. (2022). *Dasar-Dasar Pemasaran* (Y. Umay, Ed.). Ahlimedia Press (Anggota IKAPI: 264/JTI/2020).
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Deepublish.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9* (3rd ed.). Universitas Diponegoro.
- Hamid, R. S., Ariasih, M. P., Suarniki, N. N., Purwoko, Nurchayati, Tarmizi, A., Efdison, Z., Pasaribu, A. W., Fitriya, S., Solihin, A., Budaya, I., & Vitaloka, D. (2023). *Manajemen Pemasaran Modern (Strategi dan Taktik Untuk Kesuksesan Bisnis)* (Efitra, Ed.). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Hartini, H. (2023). *Bauran Pemasaran 4P Dan 7P*.

- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. CV. Jakad Publishing Surabaya .
- Hidayat, S. A., Sukmara, R. A., Rohman, A., & Rozak, D. A. (2025). *Konsep Dasar Marketing*. CV. Harfa Creative.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). *Analisis Regresi dan Analisis Jalur untuk Riset Bisnis Menggunakan SPSS 29.0 & Smart-PLS 4.0* (P. Mahir, Ed.). Eureka Media Aksara.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Kasmir. (2016). *Kewirausahaan* (Edisi Revisi). PT RajaGrafindo Persada.
- Kurniawan, P., Anwar, Y., & Jufri, A. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Selat Media Patners.
- Maimunah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen. *IQTISHADequity Jurnal MANAJEMEN*, 1. <https://doi.org/10.51804/iej.v1i2.542>
- Moko, W., Basuki, A., & Risanto, Y. (2021). *Manajemen Kinerja Teori dan Praktik*. Universitas Brawijaya Press.
- Mulyani, S. R. (2021). *Metodologi Penelitian*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Musman, A. (2024). *Strategi Manajemen Kepuasan Pelanggan Ketahui Faktor & Cara Analisis Loyalitas Pelanggan dengan Buku Ini*. ANAK HEBAT INDONESIA.
- Ngatno. (2018). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.). EF Press Digimedia.
- Pasaribu, S. B., Herawati, A., Utomo, K. W., & Aji, R. H. S. (2022). *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Media Edu Pustaka.
- Raharjo, P. G., Kaniawati, K., Octaviani, R. D., Harinie, L. T., Herliana, S., Lismula, R. J. A., Arisandi, B., Firdaus, M. I., Susriyanti, Sakti, I. W., Istianingsih, N., Nugroho, S. D., Arissaputra, R., & Wahyuli, E. F. (2024). *Strategi Marketing* (M. A. Wardana, Ed.). INTELEKTUAL MANIFES MEDIA.
- Ramdan, A. M., Siwiyan, L., Komariah, K., & Saribanon, E. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Haura Utama.
- Ravi, M., Hasibuan, A., & Suliawati, S. (2025). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan WiFi MyRepublic di Kecamatan Medan Marelan*. 3. <https://doi.org/https://doi.org/10.56211/blendsains.v3i3.773>
- Reken, F., Erdawati, Rahayu, S., Apriansyah, R., Herman, H., Sulfitri, V., Hermanto, Fatmawati, Suprihartini, L., Masliardi, A., Hariyanti, N. K. D., & Tawil, Muh. R. (2024). *Pengantar Ilmu Manajemen Pemasaran* (M. G. Indrawan, Ed.). CV. Gita Lentera.
- Richadinata, K. R. P., Aristayudha, A. A. N. B., Rettobjaan, V. F. C., Widnyani, N. M., & Astitiani, N. L. P. S. (2024). *Manajemen Pemasaran : Konsep Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. PT. Media Pustaka Indo.
- Riyanto, S., & Setyorini, W. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif dengan Pendekatan SmartPLS 4.0* (H. A. Mumtahana, Ed.). DEEPUBLISH DIGITAL.
- Saleh, M. Y., & Said, M. (2019). *Konsep dan Strategi Pemasaran* (1st ed.). SAH Media.
- Satriadi, Wanawir, Hendrayani, E., Siwiyan, L., & Nursaidah. (2021). *Manajemen Pemasaran* (M. Suardi, Ed.). Samudra Biru (Anggota IKAPI).

- Sholikah, Mundzir, A., Y, N., Trisavinaningdiah, A., Djaya, T. R., Ardiansyah, T. E., Purwaningsih, N., Angmalisang, S. I., Riorini, S. V., Wiliana, E., Depari, G. S., Ekopriyono, A., Mahmud, Pujiastuti, S., Rahajeng, E., & Natalia. (2021). *Manajemen Pemasaran: Saat ini dan Masa Depan* (S. Eko & E. Kurniawati, Eds.). Insania.
- Sitanggang, T., Farida, N., & Purbawati, D. (2023). Pengaruh Harga Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia Jepara. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jiab.2023.37241>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo, Ed.; 2nd ed.). ALFABETA.
- Syah, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan* (A. T. Putranto, Ed.). Widina.
- Tandepadang, G., Abubakar, H., & Nur, I. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economy Business Development*, 3, 367–377. <https://doi.org/10.56326/jebd.v3i3.3034>
- Tanjung, J. R., & Rahman, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Indihome Pt. Telkom Indonesia Pekanbaru. *BANSI (Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi)*, 3. <https://doi.org/https://doi.org/10.58794/bns.v3i1.451>
- Tannady, H., Suyoto, T. Y., Purwanto, E., & Anugrah, I. A. (2022a). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Pondok Aren Tangerang Selatan*. 6.
- Tannady, H., Suyoto, Y. T., Purwanto, E., & Anugrah, I. A. (2022b). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Pondok Aren Tangerang Selatan. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6.
- Tannady, H., Suyoto, Y. T., Purwanto, E., & Anugrah, I. A. (2022c). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Pondok Aren Tangerang Selatan. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6.
- Tapaningsih, W. I. D. A., Rijal, S., Esso, A. S. R., Sari, D. I., Kusumadewi, R. A., Rachmawaty, Harahap, M. G., Radiansyah, A., Levany, Y., Relifra, Wijayanti, T. C., Utami, M. P., Ramadhi, & Mustari. (2022). *Manajemen Pemasaran*. Sada Kurnia Pustaka.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality Dan Customer Satisfaction Edisi 5* (5th ed.). Andi Offset.
- Utami, W. Y., & Nadhifah, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Serta Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. First Media Karawaci Tangerang. *EKONOMI BISNIS*, 27(2), 763–774. <https://doi.org/10.33592/jeb.v27i2.2256>
- Wardhana, A. (2024). *Consumer Behavior in The Digital Era 4.0 - Edisi Indonesia*. Eureka Media Aksara.
- Wicaksana, S. A., & Ardani, S. S. (2022). *Psikologi Pelayanan: Kunci Pelayanan prima di Masyarakat 5.0*. Dd Publishing.
- Zebua, A., Mendrofa, Y., Harefa, I., & Telaumbanua, A. (2025). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Kota Gunungsitoli. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2529>