

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, A., Mandey, S. L., & Tawas, H. N. (2021). Pengaruh Perceived Value, Brand Image Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Engagement Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Indihome Pt. Telkom Manado). *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 7(3), 612–627. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v7i3.31526>
- Anggraini, N. (2022). Pengaruh Faktor Lingkungan Dan Strategi Pemasaran Terhadap Kinerja Pemasaran Pada UMKM Di Lampung Barat. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai (JIMS)*, 7(2), 151–157. <https://doi.org/10.24967/jmb.v7i2.1403>
- Annaiszara Balqis, Listianti, Y., & Hamali, A. Y. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada CV Healthy Sweet Nukita Food Bandung)*. 2014, 970–988. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Ariyanto, Y. D., Sholihin, U., & Saputra, B. M. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan (JIMEK)*, 15(1). <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Bachriansyah, R. A. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Daya Tarik Iklan, dan Persepsi Harga terhadap Minat Beli Konsumen pada Produk Ponsel Nokia (Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Semarang). *Faculty of Economics and Business > Department of Management*, 9–65.

- Dewi, R. Y., & Yosepha, S. Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Pengiriman J&T Express. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen Unsurja*, 1(1), 82-91.
- Eftitah, E., Martini, N. N. P., Susbiyani, A., & Herlambang, T. (2023). Pengaruh Kepuasan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pasien. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 19(1), 69-88. <https://doi.org/10.31967/relasi.v19i1.663>
- Ettah, N. P., & Pondaag, J. J. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Mobil Pada PT . Hasrat Abadi Manado. *Jurnal Emba*, 7(3), 3069-3078.
- Goeltom, V. A. ., Muller Hasoloan Situmorang, J., & Cindy, C. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Perceived Quality Terhadap Penjualan Sambal Hiyung. *Jurnal Bangun Manajemen*, 1(1), 22-36. <https://doi.org/10.56854/jbm.v1i1.13>
- Hardani, Ustiawaty, J., & H, A. (2017). *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Issue April).
- Hasibuan, M., & Napitupulu, V. (2021). Pengaruh Lingkungan Pemasaran Terhadap Pendapatan Usaha Sentra Industri Pengolahan Salak Agrina Parsalakan. *Jurnal Ekonomi*, 23(1), 60. <https://doi.org/10.37721/je.v23i1.762>
- Japarianto, E., & Koharyanto, F. F. (2020). Analisa Pengaruh Perceived Quality Dalam Pembentukan Repurchase Intention Melalui Brand Trust Pada Aplikasi Shopee. *Jurnal*

Strategi Pemasaran, 7(1), 1-7.

- Jitro Josni Palandi, Marjam Mangantar, M. C. R. (2022). Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian di Manado. *Emba*, 10(4), 565-576.
- Jumawar, E., & Nurmartian, E. (2022). PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN CUSTOMER VALUE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY INDIHOME (Pada Pelanggan Indihome Area Gegerkalong). *Journal Competency of Business*, 5(02), 102-111. <https://doi.org/10.47200/jcob.v5i02.1094>
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Manajemen, P. S., Ekonomi, F., Labuhanbatu, U., & Idrisharahapgmailcom, E. (2022). MEDIASI PENGARUH PERCEIVED VALUE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN HOTSPHOT INDIHOME RANTAUPRAPAT PENDAHULUAN *Perkembangan dunia semakin cepat perubahannya seiring dengan kemajuan sistem informasi dan teknologi yang berbasis pada data-data secara komputerisasi*. 5, 649-664.
- Meida, F., Astuti, M., & Nastiti, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19. *Ikraith-Ekonomika*, 5(2), 157-166.
- Milano, A., Sutardjo, A., & Hadya, R. (2021). Pengaruh Kualitas

- Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Pengembalian Keputusan Pembelian Baju Batik Di Toko “Florensia. *Jurnal Martua*, VOL. 3 NO.(1), 17. <https://ejurnal-unespadang.ac.id/index.php/MJ/article/view/266>.
- Murtiningsih, D., & Wahyudi, W. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Perceived Value dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Loyalitas Mahasiswa. *Judicious*, 2(2), 138-145. <https://doi.org/10.37010/jdc.v2i2.462>
- Oktavianti, S., & Hasrina, Y. (2020). Pengaruh Strategi Pemasaran Dengan Konsep Aida Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pt.Wings Food Di Kecamatan Alang-Alang Lebar. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 09.03.2020(1), 63–80.
- Priansa, D. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (M. Firsada (ed.)). ALFABETA, CV.
- Puji, M. (2022). *Manajemen Pemasaran* (M. S. Mila Sari, S.ST (ed.); Issue July). PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Ramadhani, M., & Nurhadi. (2022). Pengaruh Citra Merek, Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Mineral Merek Aqua. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang*, 11(2), 200–214. <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/forbiswira/article/view/2235>
- Retno, M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Logistik Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Gresik*. 41–48. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi->

results

- Riyanti, R. R., Komariah, K., & Sunarya, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Masa Pandemi Covid-19 Dengan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 5(2), 1273–1283. <https://doi.org/10.31539/costing.v5i2.2542>
- APJII Ungkap Kondisi Industri dan Tantangan Penyedia Layanan Internet di Indonesia, (2023). <https://tekno.kompas.com/read/2023/03/31/14310027/apjii-ungkap-kondisi-industri-dan-tantangan-penyedia-layanan-internet-di?page=all>
- Sangiadji, E. (2013). *Perilaku Konsumen* (N. WK (ed.)). CV ANDI OFFSET.
- Pengguna Internet Indonesia 215 Juta, Penetrasi Tertinggi di Banten, (2023). <https://tekno.kompas.com/read/2023/03/09/13000017/pengguna-internet-indonesia-215-juta-penetrasi-tertinggi-di-banten>
- Schiffman, L., & Kanuk, Lazar, L. (2018). *Perilaku Konsumen (Perilaku konsumen)*. December.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. ALFABETA, CV.
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di

- Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 61.
<https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26201>
- Suryani, P., Cahyono, Y., & Utami, B. D. (2020). Pengaruh Motivasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja pada Karyawan Bagian Produksi di PT Tuntex Garment Indonesia. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 1(1), 70–82.
<https://jiemar.org/index.php/jiemar/article/view/28>
- Tansala, D. . ., Tampi, J. R. E., & Mangindaan, J. V. (2021). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Di Gramedia Manado. *Agri-Sosioekonomi*, 17(1), 115. <https://doi.org/10.35791/agrsosek.17.1.2021.32487>
- Tehuayo, E. (2021). Pengaruh Diferensiasi Produk, Inovasi Produk, dan Iklan terhadap Loyalitas Konsumen Shampo Sunsilk di Kota Ambon. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(2), 69–88.
<https://doi.org/10.47747/jnmprsdm.v2i2.277>
- Triannah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2017). *Pengaruh Kualias Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D ' Besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan)*. 26(01), 105–122.
- Tsuruoka, Y. (2017). *Pengaruh Relationship Marketing, Customer Value dan Trust terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT.Asuransi Jiwasraya Cabang Kota Malang*. 115–123.
- Widodo, J., Manajemen, P. S., & Konsumen, L. (2021). *PENGARUH CUSTOMER VALUE TERHADAP LOYALITAS*

KONSUMEN SEPEDA MOTOR HONDA (STUDI KASUS CV . ANUGERAH PERDANA CABANG TOLITOLI). 3(1), 37-45.

- Widyaningrum, H. W., Farida, N., & Prihatini, A. E. (2022). Pengaruh Product Quality dan Service Quality terhadap Brand Switching Melalui Customer Value (Studi pada Mantan Pelanggan Indihome di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 281-289. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34660>
- Winarno. (2013). Metodologi Penelitian. In *Metodologi Penelitian* (Cetakan Ke, Vol. 44, Issue 8). Penerbit Universitas Negeri Malang (UM PRESS).
- Wulandari, A., & Rahmidani, R. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Customer value Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Produk Sampo Lifebuoy. *Jurnal Ecogen*, 5(3), 364. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v5i3.12866>
- Yelvita, F. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman. *Jurnal Matua*, Vol. 4 , No. 1 , Maret 2022, Hal : 29-38, 4(8.5.2017), 2003-2005.