

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Agustina, Nadia . Inggang, Achmad Fauzi DH & Nuralam, Perwangsa. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*/Vol. 64 No. 1 .2018.
- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung:
- Ariasa, Muhammad, Rachma & priyono. Pengaruh Atribut Produk, Persepsi Nilai, Pengalaman Konsumen terhadap Minat Beli Ulang Yang di mediasi Oleh Kepuasan Konsumen (Pada Pengguna Smartphone Xiaomi di Kelurahan Dinoyo, Malang). *e- Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Vol 9 No 4 2020*.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- AZIS, ABD & Moharrang , Alan. Pengaruh citra merek dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen SIM CARD Telkomsel (Studi Pada Pengguna Sim Card Telkomsel di Ampana Kota) . *Jurnal Trend Vol. 07 No. 01 Juli - Desember 2018*.
- Durmaz, yakup dkk. The Effect of Brand Image and Brand Benefit on Customer Loyalty: The Case of Turkey. *Jurnal Internasional Penelitian Akademik dalam Bisnis dan Ilmu Sosial Vol. 8, No. 5. 2018*
- Fandy Tjiptono, 2002 ,*Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- FEB, 2019, *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muria Kudus, Kudus
- Ghozali, 2013, *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Edisi ke 7. Badan Penerbit. UNDIP , Semarang
- Ginting, Dahlia Br & Setiawan. Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Citra Merek, Kepercayaan Dan Atribut Produk Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Snapchat Di Kota Bandung. *Media Informatika Vol.17 No.2 (2018)*.
- Goh, et al. 2016. Determinants of Smartphone Repeat Purchase Intention among Malaysians: A Moderation Role of Social Influence and a Mediating

Effect of Consumer Satisfaction. *International Review of Management and Marketing*, 6(4),993-1004

Hair, 2015, *A Primer on Partial Least Squares Structural. Equation Modeeling {PLS-SEM}*. SAGE Publications,Inc. California. USA.

Hasnah, siti dkk. E-lifestyle, Customer Satisfaction and Loyalty among Mobile Subscribers in Thailand. *International Review of Management and Marketing* | Vol 7 . 2017

Hawkin dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, 2015. *Indikator Kepuasan Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksara

Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali

Imam Ghozali, 2017. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan program AMOS 24.0, edisi 6*. Penerbit Universitas Diponegoro.

Jamal M. M. Joudeh & Ala' O. Dandis. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in an Internet Service Providers. *International Journal of Business and Management*; Vol. 13, No. 8. 2018.

Keller, K. L. (2013). *Strategic Brand Management*, 4th Edition. Harlow: Pearson Education Limited.

Kotler, P. & Keller,K.L. 2016. *Marketing Management (14th ed.)*. Prentice Hall.New Jersey

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid I. edisi 12. Diterjemahkan oleh Bob Sabran, Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Kedua. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip, Swee Hoon Ang, Siew Meng Leong dan Chin Tiong Tan. 2000. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia Terjemahan oleh Fandy Tjiptono*. Buku 1. Yogyakarta: AND

Laksana. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu

Lee, Ok Ju & Yang, Dong Woo. A Study on the Effect of O2O Service Quality on User Satisfaction and Intention of Reuse. *Jurnal Konvergensi Digital* | 165

- Malhotra, N.K. (2004). *Marketing research (4th ed.)*. Prentice Hall: Pearson Education, Inc
- Md. Alamgir , Hossaina dkk. Origins of Brand Image, Customer Satisfaction, and Loyalty toward Telecommunication Service: An Emerging Market Perspective. *Asia-Pacific Journal of Business* Vol.9, No.2, 2018.
- Monica dkk. How store attributes impact shoppers' loyalty in emerging countries: An investigation in the Indian retail sector. *Journal of Retailing and Consumer Services* 40 .2018.
- Nur, Jennichi Rusita. & Realize. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Grapari Telkomsel Batam Centre. *Jurnal Ilmiah Core It* Vol 8, No 1 (2020).
- Rangkuti, Freddy. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif. Edisi I*. Cetakan Pertama. Penerbit: Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rodli, Ahmad Fathoni & Dewi, Nuning Nurna. Analisis pengaruh citra merek bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan internet. *Jurnal Ecopreneur*.12 Volume 3, No. 1 Tahun 2020.
- Sangadji, Etta M, Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____, 2013, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- _____. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- _____. (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Suharyadi & Purwanto.(2004). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2016, *Strategi Pemasaran*. Edisi kelima, penerbit Andi, Yogyakarta.

- Wang, Yuren Dkk. Impact Of Product Attributes On Customer Satisfactio: An Analysis Of Online Reviews For Washing Machines. *Electronic Commerce Research and Applications* (2018)
- Wibowo, Edwin Agung & Bakkara , Arfiyanti. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Provider Xl Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau Kepulauan, Batam. *BENING*, 3 (1) 2016

