DAFTAR PUSTAKA

Albar, I., & Permatasari, B. (2024). Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Berbelanja Melalui E-Commerce Di Lampung. Jurnal Administrasi Bisnis, 14(2), 115–129.

Amro, A. (2025). Service Quality And Price Perception As Catalysts For Customer Engagement And Experience In Automotive Aftersales. 1–37. Https://Doi.Org/10.21203/Rs.3.Rs-6250929/V1

Asiyah, S., Qomariah, N., Nyoman, N., & Martini, P. (2026). Peran Kepuasan Pelanggan , Kualitas Pelayanan , Dan Citra Perusahaan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pengguna. Jurnal Manajemen dan Bisnis 22(1), 10–17.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2023). APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.

Ayu, G., Sudarmo, P., Endro, W., & Radianto, D. (2024). The Relationship Between Price Perception And Service Quality Towards Repurchase Intention With Store Reputation As A Mediator : Study Of Golden Boy Store. International Journal Of Review Of Management Business And Entrepreneurship, 4(1), 49–60.

Balinado, J. R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., Agung, A., & Perwira, N. (2021). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction In An Automotive After-Sales Service. Heliyon, 7(3), 1-12.

Batat, W. (2024). Strategi Marketing dalam Era Digital. Journal Of Strategi Marketing, 32(2), 45-58.

Budiono, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Promosi, Lokasi, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bebek Kaleo Tebet Jakarta Selatan Dimasa Pandemi Covid-19. Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 17(2), 223–247.

Choiriah, N. E., & Liana, L. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Sepeda Motor Honda Di Kota Semarang). MADIC, 236–244. Www.Motorbloginfo.Wordpress.Com

Cleming Tedjokusumo, W. R. M. (2023). Customer Satisfaction As A Mediator Between Service Quality And Customer Loyalty : A Case Study Of Bank Central Asia. Jurnal Siasat Bisnis 27(2), 156–169. https://doi.org/10.20885/jsb.vol27.iss2.art3

Cloudcomputing Indonesia. (2025). Pengguna Internet RI 2025 Tembus 229,4 Juta,

Gen Z Mendominasi.

Deriandara, R., & Nuvriasari, A. (2024). The Influence Of Service Quality And Customer Satisfaction On Customer Loyalty With Customer Engagement As Mediation : A Study At " Kopi Dari Hati ", Madiun. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 3(11), 5285–5298.

E.Terre, V., & B.Almaro, A. (2024). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Dari Layanan Purna Jual Dealer Mobil Di Kota San Pablo. Bulletin of Economics and Data Collection, 2(1), 29–35.

Efdison, Z., Lova, A. N., Yadewani, D., & Harahap, E. F. (2024). TOFEDU : The Future Of Education Journal The Influence Of E - Service Quality On E - Customer Loyalty Through E - Satifcation As A Mediation In Indonesian Social Media Commerce. The Future Of Education Journal, 3(5), 1838–1847.

Firatmadi, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. Journal Of Business Studies, 2(2), 80–105.

Fitriana, F., & Yosepha, S. Y. (2023). Pengaruh Promosi Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Handphone Oppo Di Shopee Wilayah Jakarta Timur. Jurnak Inovatif Mahasiswa Manajemen, 3(3), 224–236.

Fuadi, S., Juli Kurniawan, R., Studi Manajemen, P., & Ekonomi Dan Bisnis, F. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Ayam Geprek Agan 15 A Kota Metro. Derivatif : Jurnal Manajemen, 18(2).

Ghozali. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th Ed.).

Ghozali, P. H. I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate.

Griffin. (2005a). Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Erlangga.

Griffin, J. (2005b). Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Wiley,1995.

Gunawan, A., & Arifin, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Bretonia. Jurnal Riset Manajemen, 2.

Hadiatama, M. (2021). Factors Influencing Customer Loyalty To Internet Service Provider Users Of Firstmedia In Jakarta. Journal of Business and Management, 10(4), 135–144.

Hafidz, G. P., & Fadilah, T. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Layanan Purna Jual Kendaraan Bermotor Luxury Brand. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 10(4), 543–567.

Hardian. (2025). Customer Satisfaction Mediates Service Quality And Price Perception On Customer Loyalty. International Journal Of Science, Technology & Management, 105–110.

Heryjanto, A., & Mulia, U. B. (2023). The Effect Of Price Perception, Product Quality, Service Quality On Consumer Loyalty Mediated By Consumer Satisfaction. Journal Of Indonesian Social Science, 4(11), 1181–1195.

Hestiana, Y., Kurnia, E., & Sugiarti, T. (2025). Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Perpindahan Merek Dengan Mediasi Ketidakpuasan Pelanggan. Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi (Jakpi), 5(2), 136–156.

Hidayat, M. A., Pasolo, F., & Rasyid, A. (2024). Service Quality On Customer Loyalty: Mediation Of Customer Satisfaction. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 2(3), 150–163.

Inggrid Kusuma Dewi, Kartawan, A. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Bisnis Manajemen, 2(3), 747–764. Https://Doi.Org/10.54964/Manajemen.V2i2.105

Irawan, I. C., & Wabiser, K. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Ritel Modern Di Nabire Dimediasi Kepuasan Pelanggan. Jurnak Maneksi, 14(01), 74–83.

Kotler, Philip, Amstrong, & Gary. (2018). Principles Of Marketing (17th Ed.). Pearson Education Limited.

Kotler, Philip, & Keller. (2016). Marketing Management (15th Editi). Pearson.

Mckinsey & Company. (2023). Winning In Telecom Customer Experience.

Muhammad, A., & Al-Adnan, H. (2023). Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Produk Dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Tupperware (Vol. 02, Number 02). Https://Journal.Uii.Ac.Id/Selma/Index

Muharam, W., & Soliha, E. (2017). Kualitas Produk, Citra Merek, Persepsi Harga Dan Keputusan Pembelian Konsumen Honda Mobilio. In Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu Unisbank 2017.

Nerjaku, S., & Braimllari, A. (2021). Network Quality, Price Perception And Customer Satisfaction: Case Of Internet Service Providers In Albania. European Journal of Marketing and Economics, 4(1), 1-10.

Nisa, I. Z., Hotimah, H., Hamdani, A. R., & Mu'alimin, M. (2025). Faktor Penentu Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Tinjauan Sistematis Atas Kualitas Layanan, Citra Merek, Dan Persepsi Harga. Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Agama Islam, 4(1), 1730.

Nursalim, C. P., Tannia, & Robert, A. (2025). Kualitas Layanan Dan Nilai Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pengiriman E-Commerce: Peran Kepercayaan. Jurnal Internasional Bisnis Terapan & Manajemen Internasional, 10(1), 136–153.

Open Signal. (2024). 2024 Global State Of Mobile Networks Indonesia.

Palelu, D. R. G., J.F.A.Tumbuan, W., & Jorie, R. J. (2022). Konsumen Kamsia Boba Di Kota Lawang. Jurnal EMBA, 10(1), 68–77.

Pangestu, T., & Poerbo, S. S. (2021). The Analysis Influence Of Brand Image, Brand Awareness And Brand Trust On Decisions Using Delivery Services PT ID Express Central Java. Journal of Business Studies, 22(1), 1-15.

Pertiwi, A. B., Ali, H., & Sumantyo, F. D. S. (2022). Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada E- Commerce Shopee. Jurnal Ilmu Multidisiplin, 1(2), 537–553.

Philip Kotler, & Keller. (2016). Marketing Management (15th Ed.). Pearson Education.

Putri, D., & Yosepha, S. Y. (2023). Pengaruh Promosi Instagram Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Cepat Saji Burger King DI JATIASIH. Jurnal Ilmiah M-Progress, 13, 11–22.

Rahma[1], A. W., & Ekowati[2], S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Berbelanja Pada E-Commerce Shopee. Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (Jmmib)E-Issn, 3, 10–17.

Rizka Octavia, D., & Irwan Padli Nasution, M. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Fashion Grosir Muslim. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam, 7(2), 519–534. Https://Doi.Org/10.30868/Ad.V7i02.5155

Rizky Sihaloho, J. A. F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Pemediasi Nilai Yang Dirasakan Dan Kepuasan Pelanggan. Comserva : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat, 4(6), 1809–1823. Https://Doi.Org/10.59841/Intellektika.V2i1.811

Sahir, S. H. (2021). Metodologi Penelitian (M. S. Dr. Ir. Try Koryati, Ed.). KBM Indonesia.

Salsa Agist Pritami, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntasi, 3(6), 2425.

Sampara, N. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sultan Drink. Jurnal Riset Manajemen, 12(2), 1-10.

Sani, I., Karnawati, T. A., & Ruspitasari, W. D. (2024). The Impact Of Service Quality On Custumer Loyalty Through Customer Satisfaction Of PT Multicom Persada International Jakarta. Dinasti International Journal Of Management Science, 5(3), 475–485.

Sari, M. S. P., & Paludi, S. (2022). Pengaruh Peranan Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan Dan Promosi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Kopi Kenangan Plaza Kalibata. Jurnal Panorama Nusantara, 17(1), 1–14.

Sari Puspita, M. S., & Paludi, S. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kopi Kenangan Plaza Kalibata. JURNAL PANORAMA NUSANTARA, 17(1), 1.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research Methods For Business: A Skill Building Approach. John Wiley & Sons, 2016.

Septivianto, B., & Sarwoko, E. (2024). The Influence Of Service Quality On Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Mediation. Journal La Bisecoman, 05(03), 351–364. Https://Doi.Org/10.37899/Journallabisecoman.V5i3.1295

Setiyaningrum, B. M., & Supriyono. (2022). Pengaruh Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Voucher Internet XL Pada "KONTER KUSUMA." Jurnal Pendidikan Ekonomi, 7, 1–11.

Sinta, N. N. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Ella Skincare Cabang Gentan. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 5(2), 1-12.

Sitopu, H. S. J. W., & Sihite, M. (2024). The Effect Of Service Quality, Customer Experience, And Customer Satisfaction On Customer Loyalty In The Service Industry In Indonesia. Jurnal Manajemen Pelayanan, 1(2), 109–117.

Speedtest Global Index. (2024). Indonesia Fixed Broadband Speed Index.

Statista. (2020). Average Monthly Churn Rate Of Wireless Carriers In The United States From 1st Quarter 2013 To 1st Quarter 2016.

Sugiyono, P. D. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.

Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.

Sugiyono, P. D. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.

Tjiptono Fandy. (2019). Strategi Pemasaran: Prinsip & Penerapan (1st Ed.). Penerbit Andi.

Tsania, L. H., & Haris, M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan. Solusi, 22(1), 106–112. Https://Doi.Org/10.26623/Slsi.V22i1.8054

Valentino, F., & Ekawati, S. (2025). Pengaruh Perceived Service Quality Dan Perceived Price Fairness Terhadap Consumer Loyalty Pada Restoran X Di Jakarta Barat Melalui Cnsumer Satisfaction Fernando. Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan, 07(02), 514–525.

Wardhana, A. (2024). Consumer Behavior In The Digital Era.

Wardhani, A. R. E. K., & Tulhusnah, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Interveing Pada Café Azalea Di Situbondo. Jurnal Mahasiswa Entrepreneur, 1(4), 807–822.

Winata, D. P., & Anugrah, A. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bisnis Ritel Erablue Di Tanggerang. Jurnal Riset Dan Publikasi Ilmu Ekonomi, 1(6).

Yulihapsari, I. U., Indrawan, R., Simarmata, J., & Zainal, M. (2025). Analysis Of Customer Loyalty Influenced By E-Service Quality And Promotion Through Consumer Satisfaction As Mediation Variable. Ilomata International Journal Of Management, 6(3), 1173–1188.