

DAFTAR PUSTAKA

- Afnina, & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan . *Samudra Ekonomi dan Bisnis* , 24.
- Barnes, J. G. (2003). *Secrets of Costumer Relationship Management* . JAWA TENGAH: Yogyakarta Andi.
- Dagger, T. S., & Danaher, P. J. (2014). *Comparing the Effect of Store Remodeling on New and Existing Customers*.
- E.W., M., H, K., & Karsam. (2019). *TEORITIK & EMPIRIK STRATEGI PEMASARAN*. Papua: Penerbit Aseni.
- Evans, J. R., & Laski, R. L. (1994). The Relationship Marketing Process: A Conceptualization and Application . *Industrial Marketing Management* .
- Irnandha, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat.
- Jatmiko, L. D. Ini Cara Telkom (TLKM) Dongkrak Jumlah Pelanggan IndiHome. Diakses 18 Maret 2022 pada World Wide Web <https://teknologi.bisnis.com>
- Kalfiansyah, K. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Yogyakarta. 52.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *A Framework For Marketing Management Sixth Edition*. Pearson education.
- KOTLER, Philip, & Lane, K. K. (2013). *Manajemen pemasaran jilid 2*. DKI JAKARTA: Erlangga.
- Kotler, Philip, & Lane, K. K. (2016). *Marketing Management 15 Edition*. London : Pearson Education.
- Pohan, F. S., & Aulia, Z. F. (2019). Kualitas situs web, kepercayaan dan loyalitas konsumen Tokopedia. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis Vol 2*, 3.

Profile TOP Brand Award. Diakses 7 April 2022 pada World Wide Web <https://www.topbrand-award.com>

Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metode Penelitian* . Yogyakarta : Literasi Media .

Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*, 250.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supratiknya, A. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif dalam Psikologi* . Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma .

Suwelack, T., Stegemann, M., & Ang, F. X. (2020). *Creating a Costumer Experience-Centric Startup*. Springer.

Taniredja, T., & Mustafidah, H. (2011). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung : Alfabeta .

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wawolumaja, J. F., Huseini, M., Subarsa, K. Y., & Anggraini, R. (2021). PENGARUH USER EXPERIENCE (UX) DESIGN TERHADAP KEMUDAHAN. *ACTA DIURNA*, 5.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. Diakses 15 April 2022 pada World Wide Web <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/10/ylki-indihome-dan-telkomsel-paling-banyak-dikeluhkan-konsumen>