

DAFTAR REFERENSI

- Adnan, (2020). Analisis lingkungan bisnis. Sefa Bumi Persada, Lhokseumawe.
- Adnan. (2018). Marketing Mix di Era Digital. Seva Bumi Pesada, Lhokseumawe.
- Adnan. (2020). Analisis Lingkungan Bisnis (Reformulasi dan Rekayasa Ulang Strategi Bisnis). Sefa Bumi Persada.
- Adnan, (2021). Perilaku Konsumen. Lhokseumawe: Sefa Bumi Persada
- Adnan, A. (2021) Manajemen Pemasaran (Dari Legacy Marketing Ke New Wave Marketing). Seva Bumi Persada Aceh
- Adnan, & Aiyub (2024). Green dan Digital Leadership, Sefa Media Utama.
- Adnan, & Aiyub (2021). Kepemimpinan Digital, Sefa Bumi Persada Aceh Lhokseumawe.
- Adnan & Aiyub. 2020. Reinventing Potensi Generasi Milenial di Era Marketing 4.0. Aceh: CV. Sefa Bumi Persada.
- Adnan, & Rusydi Abubakar. (2024). Transformasi Kepemimpinan Digital. Sefa Media Utama.
- Adnan & Rusydi, (2023). Manajemen Inovasi Dan Kreatifitas. Raja Grafinda Persada, Depok.
- Adnan, Rusydi, & Adam, M. 2023. Manajemen Inovasi dan Kreativitas. Depok: Rajawali Pers Divisi Buku Perguruan Tinggi PT Raja Grafindo Persada.
- Adnan & Rusydi, A. (2021). Manajemen Pemasaran (dari legacy) Marketing ke New Wave Marketing). Lhokseumawe: Sefa Bumi Persada
- Adnan, Murhaban, Sulaiman, & Zulkifli. (2023). Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Adnan, & Yunus, M. (2024). Manajemen Strategi, Deepublish.
- Al-Azzam, Z. F., & Al-Mizeed, K. (2021). The effect of promotion methods on consumer buying decisions in an emerging market. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 10(3), 266-274.
- Alfia, N., & Dwiridotjahjono, J. (2023). Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Merek Lipstik Wardah. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(1), 32-44.
- Alhaddad, A. A. (2022). The impact of brand image on brand loyalty and the mediating role of brand trust. *Journal of Marketing and Consumer Research*, 84, 1-13.

- Ali, F., & Ryu, K. (2021). The effect of a hotel's loyalty program on its customers' loyalty: The mediating role of customer-based brand equity. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 47, 99-108.
- Arfah, Y., & Cindranata, Y. (2024). Pengaruh Kemudahan Transaksi Dan Diskon Terhadap Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pelanggan Pengguna Dana: Studi Kasus Pada Konsumen Toko Kanaya Ponsel & Brilink Di Sei Rampah. *Digital Business Progress*, 3(1), 33–42. <https://doi.org/10.70021/dbp.v3i1.140>
- Arifin, M., Mismiawati, M., & Anwar, D. (2024). Pengaruh Fomo (Fear of Missing Out) dan Potongan Harga terhadap Impulse Buying dengan Religiusitas sebagai Variabel Moderasi pada Masyarakat Kota Palembang yang Berbelanja di E-Commerce Shopee. *Jurnal Internasional Analisis Dan Penelitian Multidisipliner*.
- Aryatiningrum, R., & Insyirah, M. (2020). Pengaruh Promosi, Diskon, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Marketplace Shopee. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(4), 541-554.
- Asmarasari, D. T., Muftian, D. R., Diyanto, T., & Dewobroto, W. S. (2020). Pengaruh Digital Loyalty Program Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Tokopedia. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(1), 13-32.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2024). *Survei penetrasi internet Indonesia 2024*.
- Astuti, W., & Puspitasari, E. (2022). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Skincare Ms Glow. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(2), 295-303.
- Atulkar, S. (2020). Brand trust and brand loyalty: An empirical study in the multinational retail sector. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 57, 102243.
- Ayang, F., & Sugiati, M. (2022). Pengaruh Customer Engagement dan Customer Advocacy terhadap Customer Loyalty pada Pengguna Aplikasi Gojek. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(2), 450-461.
- Bagaskara, A.S., & Sigit, M. (2020). An analysis on the influence of customer loyalty program and service quality on customer loyalty with trust as a mediation variable on Samsung mobile phone. *Proceedings of the 16th International Symposium on Management (INSYMA 2019)*.
- Burhani, & Afiq, M. (2020). Pengaruh Brand Awareness, Brand Image, Dan Perceived Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. 1–80.

- Carissa, D., & Loisa, R. (2020). The Influence of Brand Images on Customer Loyalty (Study of University Students Using Ticket.com Applications). Proceedings of the 2nd Tarumanagara International Conference on the Applications of Social Sciences and Humanities (TICASH 2020).
- Chen, Y., Wang, R., & Jin, Y. (2020). The role of customer advocacy in the relationship between service quality and customer loyalty: A study in the banking industry. *International Journal of Bank Marketing*, 38(5), 1122-1140.
- Databoks. (2024). *Pangsa pasar operator seluler di Indonesia*. Katadata.
- de Araújo Sarmiento, A. (2024). The influence of corporate social responsibility on customer loyalty: a literature review. *International journal of financial economics*, 1(5), 1030-1037.
- Dewi, W. W. A., Febriani, N., Destrity, N. A., Tamitiadini, D., Illahi, A. K., Syauki, W. R., ... & Prasetyo, B. D. (2022). *Teori Perilaku Konsumen*. Universitas Brawijaya Press.
- El-Adly, M. I., & Eid, R. (2020). The role of loyalty programs in enhancing customer loyalty: A study of the UAE's airline industry. *Journal of Air Transport Management*, 85, 101804.
- Enrico, E., Purba, J.T., Budiono, S., & Rajagukguk, W. (2021). The Influence of Services cape, Discount, Brand Image and Service Quality on Purchase Decisions in Starbucks Tangerang, Indonesia. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*.
- Farahdiba, D. (2020). Konsep dan strategi komunikasi pemasaran: perubahan perilaku konsumen menuju era disrupsi. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, 8(1), 22-38.
- Fauzi, L. F., & Rahayu, F. (2023). Konsekuensi Brand Image, Perceived Quality, dan Brand Experience. Customer Satisfaction terhadap Brand Loyalty Pada Merek "Telkomsel". *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 6142-6150.
- Febriana, D., & Hudrasyah, H. (2021). Building Customer Loyalty Through Customer Trust and Customer Advocacy in the Digital Era. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 21(1), 1-13.
- Felisia, N., Tecoalu, M., & Wahyoedi, S. (2022). Peran Kepuasan Pelanggan dalam Mediasi Pengaruh Klaim Layanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Asuransi Sahabat Artha Proteksi di Jakarta. *Britain International of Humanities and Social Sciences (BioHS) Journal*.

- Ferdinand, A. (2020). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Desertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Firmansyah, A., & Ramadhan, I. (2022). Pengaruh Efektivitas Program Loyalitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 17(2), 145-156.
- García-Gómez, B., Gutiérrez-Arranz, A. M., & Gutiérrez-Cillán, J. (2022). The diminishing returns of loyalty programs: A meta-analysis. *Journal of Business Research*, 139, 1239-1251.
- Ghozali, Imam. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- GoodStats. (2025). *Lanskap industri telekomunikasi dan operator pilihan publik Indonesia*.
- Hapsari, I. E., & Radito, T. A. (2020). Pengaruh Word Of Mouth Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Go-Jek Di Yogyakarta. *Jurnal Optimal*, 16(1), 57-93.
- Haq, I. U., & Rashid, M. (2022). Impact of sales promotion on customer loyalty: a case of telecom sector of Pakistan. *Journal of Business and Tourism*, 8(1), 1-15.
- Hardani, H., Auliya, NH, Andriani, H., Fardani, RA, Ustiawaty, J., Utami, EF, Sukmana, DJ, & Istiqomah, RR (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta.
- Harisandi, P., & Purwanto, P. (2022). The effects of price, brand image, and product quality on customer loyalty and repurchase (a study case on customers of Walls products). IDEAS: *Journal of Management & Technology*.
- Hasibuan, F., & Dirbawanto, ND (2024). Pengaruh Perceived Quality Dan Price Diskon Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi Grabfood. *Transekonomi: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*.
- He, H., Harris, L., & Wang, W. (2022). Social media advocacy: The role of authenticity and engagement. *Journal of Product & Brand Management*, 31(5), 773-786.
- Hidayat, R., & Mahfud, I. (2020). Pengaruh Diskon dan Promosi Gratis Ongkos Kirim terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Food. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Kreatif*, 6(1), 78-89.

- Imron, A., & Ariyanti, R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Konferensi Internasional Pariwisata, Manajemen, Dan Teknologi Digital*.
- Imron, M., & Ariyanti, M. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(1), 1-15.
- Indo-Pacific Comm. (2025). *Quarterly report: Indonesia's telecommunication sector performance Q1 2025*.
- Indotelko. (2025). *Analisis kinerja operator seluler Indonesia tutup tahun 2024*.
- International Data Corporation. (2024). *Indonesia mobile services and telecommunication market report*.
- Irawan, D.D., Asnawi, M., & Firah, A. (2024). The Influence Of Product Differentiation And Price Discounts On Purchasing Decisions At PT. Hindo Medan. *Dharmawangsa: International Journal of the Social Sciences, Education and Humanitis*.
- Jamaluddin, J., Dio, A., Tiffany, T., Syamsuddin, J. V., Valencia, V., & Saputra, H. (2023). Analisis Pengaruh Diskon, Promosi Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Honda pada PT Istana Deli Kencana (IDK) I Medan. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(3), 3017-3024.
- Javed, N., Khalil, SH, Ishaque, A., & Khalil, SM (2023). Lovemarks dan seterusnya: Meneliti hubungan antara lovemarks dan loyalitas merek melalui advokasi pelanggan dalam industri otomotif. *PLOS ONE*, 18.
- Kamran, M., & Kalia, P. (2022). The impact of loyalty programs on customer loyalty: An empirical study in the Indian retail sector. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 67, 102988.
- Kartiko, N. D., Soegiono, S. P., Siswanto, C. A., & Indradewi, A. A. (2024). Perlindungan Konsumen Sektor Keuangan: Peran OJK dalam Menghadapi Ancaman Phising dan Skimming. *Iuris Studia: Jurnal Kajian Hukum*, 5(2), 347-363.
- Kaura, V., Sharma, R. D., & Kaushal, D. (2020). An empirical investigation of the drivers of customer advocacy in the Indian banking sector. *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), 487-508.
- Keller, K. L., & Swaminathan, V. (2020). *Strategic Brand Management Building, Measuring, and Managing Brand Equity (Fifth Edition)*. Pearson Education.

- Khairawati, S. (2020). Effect of customer loyalty program on customer satisfaction and its impact on customer loyalty. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 9(1), 15–23. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i1.603>
- Khan, I., Hollebeek, L. D., & Fatma, M. (2023). The impact of loyalty program benefits on customer loyalty: The mediating role of customer engagement. *Journal of Business Research*, 156, 113525.
- Khasanah, U., Rubiyanti, N., Widodo, A., & Silvianita, A. (2024). The Influence of Content Marketing on Customer Advocacy with Entertainment Intention as an Intervening Variable on Tiktok. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 3(5), 1657-1664.
- Kustami, E., & Sulistiyono, E. (2023). Personalisasi Pemasaran Email dalam Meningkatkan Program Loyalitas: Sebuah Konsep Komunikasi Pemasaran. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Bisnis*.
- Le, T. D. (2021). The effects of monetary and non-monetary promotions on customer loyalty. *Journal of Consumer Marketing*, 38(4), 438-449.
- Lestari, W. (2021). Pengaruh Program Loyalitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hypermart. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(2), 101-112.
- Loudon, D. L., & Della Bitta, A. J. (2020). Consumer Behavior: Concepts and Applications. *McGraw-Hill Education*, 7(1), 18-40
- Lubis, A. N., & Andayani, N. R. (2022). Dampak Diskon dan Cashback terhadap Loyalitas Pengguna Traveloka. *Jurnal Riset Pemasaran Indonesia (JRPI)*, 5(1), 34-45.
- Mahmood, M., Niazi, A., Asghar, W., & Hussain, M. (2021). Impact of Perceived CSR on Brand Equity through Brand Admiration and Customer Advocacy Behaviour: Moderating Role of Brand Attitude and Customer Loyalty. *Sustainable Business and Society in Emerging Economies*, 3(3), 177-194. <https://doi.org/10.26710/sbsee.v3i3.1886>
- Maranto, A. R. K., Rahayu, A., & Hermawan, A. (2024). Pengaruh Entrepreneurial Marketing dan Program Loyalty terhadap Loyalitas Pelanggan di E-Commerce dengan Customer Relationship Management sebagai Pemoderasi. *eCo-Fin*, 6(2), 269-278.
- Marlius, D., & Jovanka, N. (2023). Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Y.O.U Pada Hasanah Mart Air Haji. *Jurnal Economina*, 2(2), 476–490. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i2.326>
- Mariyudi, M., Heikal, M., & Subhan, M. (2023). Pengaruh Citra Merek Kualitas Produk Kualitas Pelayanan dan Gaya Hidup Mahasiswa Terhadap Minat Beli Produk Skincare Pada E-Commerce. *Jurnal Visioner & Strategis*,

12(2), 47-55.

- McKinsey & Company. (2023). *Navigating the evolving Indonesian telecommunications landscape*.
- Mediatama. (2024). *Laporan khusus: Konsolidasi raksasa telekomunikasi XL Axiata dan Smartfren*.
- Mensah, I., Ofori-Amoah, D., & Asare, G. A. (2021). The effect of sales promotion on customer loyalty in the telecommunication industry in Ghana. *Journal of African Business*, 22(3), 397-413.
- Moliner-Velázquez, B., Fuentes-Blasco, M., & Servera-Francés, D. (2020). Customer advocacy, a new challenge for relationship marketing in services. *Journal of Service Theory and Practice*, 30(2), 121-142.
- Muchsin, M. H. (2024). Pengaruh Gaya Hidup, Citra Merek dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Merek Oppo: Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Malikussaleh. *Jurnal Visioner & Strategis*, 13(1), 1-10.
- Muda, H. (2024). Customer advocacy. Startups. Diakses pada 29 Oktober 2024, dari <https://startups.co.uk/crm-software/customer-advocacy/>
- Murti, T. K. (2022). Pengaruh brand image, promosi dan biaya pendidikan terhadap keputusan mahasiswa melanjutkan studi pada program studi pendidikan ekonomi. *Edunomic: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan*, 7(2), 102-107.
- Nasution, S. L. A., Limbong, C. H., & Ramadhan, D. A. (2020). Pengaruh kualitas produk, citra merek, kepercayaan, kemudahan, dan harga terhadap keputusan pembelian pada e-commerce shopee (Survei Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Labuhan Batu). *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 7(1), 43-53.
- Ookla. (2024). *Indonesia 5G network performance and coverage analysis*.
- Pangestu, S. H., & Ekhsan, M. (2021). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Advokasi Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 2(1), 45-53.
- Panjaitan, H. (2021). Pengaruh Program Loyalitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 213-224.
- Panjaitan, R. (2021). The role of digital loyalty program towards customer loyalty through a measure of satisfaction. *The Winners*, 22(2), 163-171

- Pasar Dana. (2025). *Kinerja keuangan emiten telekomunikasi kuartal I 2025*.
- Prabowo, H., Sanusi, A., & Usman, I. (2021). Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 8(5), 612-623.
- Pratama, A. W., Sutrisno, J., & Listiawati, E. (2024). Pengaruh Program Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 7(1), 1-12.
- Pratama, I. P. A. S., Imbayani, I. G. A., & Prayoga, I. M. S. (2024). Pengaruh Loyalty Program, Discount, Merchandising Terhadap Loyalitas Pelanggan Matahari Department Store Duta Plaza. *Emas*, 5(3), 81-95.
- Purnomo, S., & Indriani, F. (2020). Analisis Pengaruh Brand Image dan Corporate Branding terhadap Brand Equity Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Operator Seluler Telkomsel di Kota Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, 7(2), 1-18.
- Purohit, H., Choudhary, A., & Bhaskar, P. (2022). Impact of loyalty programs on customer loyalty: a study of organized retail stores in India. *Journal of Promotion Management*, 28(5), 629-650.
- Puspitasari, D. (2024). *Analisis strategis dan potensi sinergi pasca-merger XL Axiata dan Smartfren*.
- Putri, A. A., & Handayani, T. (2023). Pengaruh Loyalty Program, Customer Relationship Management, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 10(2), 204-217.
- Putri, D. A. N., & Utomo, H. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(4), 447-462.
- Putri, D., & Wiyono, A. S. (2023). Pengaruh Harga, Voucher Diskon, Dan e-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Grabfood (Doctoral dissertation, UIN Raden Mas Said Surakarta).
- Rahadian, B., Fadly Prayogo, R., Sodikin, A., & Saribanon, E. (2020). The influence of Customer Advocacy to Purchase Intentions in Green Packaging. *Journal of Physics: Conference Series*, 1573.
- Rahman, N. N., Safitri, N. W., Widiana, P. R., Afianti, Y., & Kabalan, A. (2023). Analisis perilaku konsumen terhadap diskon produk di supermarket (Studi pada mahasiswa Universitas Negeri Semarang). *Jurnal Potensial*, 2(2), 155-165.

- Rahmawaty, I., Sa'adah, L., & Musyafaah, L. (2023). Pengaruh Live Streaming Selling, Review Product, Dan Discount Terhadap Minat Beli Konsumen Pada E-Commerce Shopee. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 6(2), 80-93.
- Rather, R. A., Tehseen, S., & Parrey, S. H. (2022). Brand image and its effects on customer loyalty in the hospitality sector. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 5(2), 408-428.
- Rosi, F., & Ekasari, A. (2023). *Factors that Affect Brand Loyalty and Customer Advocacy: the Moderating Role of Greenwashing*. *Journal of Social Research*.
- Rukman, MK, Praktikto, H., & Rahayu, WP (2023). Pengaruh Pemasaran Media Sosial, Kualitas Produk, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Konsumen La Moringa, NTT). *Brilliant International Journal Of Management And Tourism*.
- Saebani, B. (2020). Metode penelitian (Revisi). CV Pustaka setia.
- Salamatun Asakdiyah, S. E., Ridwan Hakiki, S. E., & Tunjungsari, H. K. (2023). *Kepuasan Pelanggan Di Era Digital: Strategi Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Jangka Panjang*. Takaza Innovatix Labs
- Santoso, R., & Sutarso, Y. (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Komunikasi terhadap Loyalitas dengan Advokasi Pelanggan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 16(2), 89-98.
- Saputra, A. G., & Ekasari, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diskon Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(2), 158-167.
- Sari, R., & Wijaya, T. (2022). Peran Citra Merek dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu)*, 11(3), 450-461.
- Sari, T. P. E. (2022). Pengaruh CRM Terhadap *Customer Loyalty* dengan *Customer Trust* Sebagai Variabel Mediasi Pada Online Shop. *Jurnal Manajemen*, 12(2), 124-141.
- Sekaran, Uma & Roger, Bougie. (2020). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Asia Edition Hoboken : Wiley.
- Setiadi, D., & Mustikasari, A. (2023). Pengaruh Loyalty Program terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Kota Bandung pada Tahun 2022 (Studi Kasus Pelanggan Prioritas atau *High Value Customer* PT Telkom Witel Bandung). *eProceedings of Applied Science*, 9(2).

- Setiawan, E. B., Marthasari, G. I., & Widyastuti, S. (2022). The role of customer advocacy and brand community on brand loyalty. *Cogent Business & Management*, 9(1), 2041285.
- Setiawan, Z., Zebua, R. S. Y., Suprayitno, D., Hamid, R. S., Islami, V., & Marsyaf, Shirazi, A., Lorestani, H. Z., & Toloie-Eshlaghy, A. (2021). The role of customer advocacy in developing customer loyalty. *Journal of Relationship Marketing*, 20(4), 305-326.
- Simanjuntak, M., & Sidharta, I. (2021). Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Maskapai Citilink. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTL)*, 8(1), 45-54.
- Suryono, I.A., Yacobus, A., & Brigitta, M. (2021). Amidst COVID – 19 Pandemic: How to Gain Customer Advocacy for Indonesian Online Marketplaces Selling Luxury Products? RSF Conference Series: *Business, Management and Social Sciences*.
- Susanto & Heriyanto, E. P. T. (2020). Pengaruh Perceived Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Perceived Risk Dan Customer Trust Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. XYZ. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 13(April), 15–38.
- Susilawati, E., Prastiwi, E. H., & Kartika, Y. (2022). Pengaruh persepsi harga, diskon, dan customer experience terhadap loyalitas pelanggan produk fashion Shopee. *JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*, 5(1), 1-16.
- Susilowati, M.T., Gumilar, A., & Yuliyzar, I. (2024). The Influence of Offering Discounts through Social Media and Service Quality on Customer Loyalty in Laundry Services (A Case Study of KEN'Z Wash House, Tangerang). *Quantitative Economics and Management Studies*.
- Sutra, A. (2021). *Customer engagement in digital ecosystem: A study on MyTelkomsel app usability and market share correlation*.
- Tambunan, T. U., Zebua, Y., & Lubis, J. (2023). Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, Harga Dan Pemberian Diskon Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Warnet@ N-Kom Net). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(3), 642-649.
- Trochim, W. M. K. (2020). *Research Methods Knowledge Base. In Social Research Methods*. <https://socialresearchmethods.net/kb/descriptive-statistics/>
- Tu, Y. T., Wang, C. M., & Chang, H. C. (2021). The influence of brand image and brand personality on brand loyalty: a study of the airline industry. *Journal of Tourism and Services*, 22(12), 115-131.

- Tüfekci, Ö. K. (2020). The effect of brand image on brand loyalty: A study on the customers of a private bank in Turkey. *Journal of Business, Economics and Finance*, 9(2), 131-147.
- We Are Social, & Meltwater. (2024). *Digital 2024: Indonesia*. DataReportal. <https://datareportal.com/reports/digital-2024-indonesia>
- Wicaksono, D. A. (2022). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis). *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3), 504-509.
- Wierich, R., & Zielke, S. (2020). The impact of price promotions on the perceived value of grocery products: a comparison of different types of promotions. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 55, 102120.
- Wijayanti, W., Winarsih, E., & Prabawa, S. T. (2024). Pengaruh Harga Diskon Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Supplement Blackmores Di Surakarta. *Jurnal Wiranomika*, 3(2).
- Wijoyo, H., & Widyastuti, S. (2023). Dari Kepuasan Menjadi Advokasi: Analisis Jalur Menuju Loyalitas Nasabah Prioritas. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 27(1), 134-149.
- Windiari, I., & Djumarno, D. (2021). The Effect Of Service Quality, Customer Relationship Marketing, And Brand Image On Customer Loyalty And Customer Satisfaction As An Intervening Variable. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*.
- Windiari, T. A., & Djumarno, D. (2021). The Effect of Brand Image, Brand Trust on Customer Loyalty. *Journal of Business and Management Studies*, 3(2), 43-49.
- Zakaria, I., Rahman, B. A., Othman, A. K., Yunus, N. A. M., Dzulkipili, M. R., & Osman, M. A. F. (2020). The relationship between loyalty program, customer satisfaction and customer loyalty in retail industry: A case study. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 129, 23-30.
- Zhang, Y. (2023). The impact of brand image on consumer behavior: A literature review. *Open Journal of Business and Management*, 3(1), 58-62.