

REFERENSI

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Aidilla, F. (2024). Pengaruh kepribadian Big Five terhadap loyalitas pelanggan layanan seluler pada masyarakat di Kota Lhokseumawe [Skripsi, Universitas Malikussaleh]. Universitas Malikussaleh Repository.
- [Chindy aditya]. (2025). Pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan aplikasi Bima Tri. Research Article. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/391709930_Pengaruh_Nilai_Pelanggan_terhadap_Loyalitas_Pelanggan_melalui_Kepuasan_Pelanggan_Aplikasi_Bima_Tri
- Diah Ernawati. (2024). PENGARUH KUALITAS PRODUK, INOVASI PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK HI JACK SANDALS BANDUNG. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(4), 3736–3740. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i4.4280>
- Eisingerich, A. B., & Bell, S. J. (2008). Perceived service quality and customer trust: Does enhancing customers' service knowledge matter? *Journal of Service Research*, 10(3), 256–268. <https://doi.org/10.1177/1094670507310769>
- Efendi, B., & Kholunnafiah, U. (2023). *Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan merek dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan paket data internet kartu xl prabayar*. <https://doi.org/10.61434/dfame.v1i2.116>
- Friska Mastarida. (2023). Hubungan Kualitas Layanan, Pengalaman Konsumen, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen: Model Konseptual. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(3), 521–526. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i3.702>
- Fadillah, M. Y. (n.d.). Pengaruh service quality terhadap loyalitas pada layanan operator seluler Tri Indonesia [Skripsi, Telkom University]. Telkom University Open Library. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/159985/pengaruh-service-quality-terhadap-loyalitas-pada-layanan-operator-seluler-tri-indonesia.html>
- Indri, J. S. (2025). Pengaruh kepercayaan, kepuasan, dan komitmen terhadap loyalitas pelanggan kartu Tri (perspektif bisnis Islam) [Skripsi, UIN Raden Intan Lampung]. UIN Raden Intan Repository. <https://repository.radenintan.ac.id/37075/1/PERPUS%20PUSAT%20BAB%20>

201%20DAN%205.pdf

- Iqbal, M. A., & Indradewa, R. (2022). The Determination of Customer Satisfaction: Case Study of PT XL Axiata Tbk. *International Journal of Research and Review*. <https://doi.org/10.52403/ijrr.20221164>
- Jilly Vanessi Loprang. (2015). *Analisis Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Konsumen Dalam Perpindahan Merek Mie Instan (Studi pada Mahasiswa di Kota Manado)*.
- Kafabih, A., & Mukti, A. H. (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sim Card Telkomsel, Indosat Ooredoo dan Hutchison 3 Indonesia Di Wilayah Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal, Dan UMKM*, 1(2), 8–18.
- Kotler. (2018). Ii, B A B Pelayanan, A Kualitas Kualitas, Pengertian. *Universitas Medan Area*, 3.
- Liung, H., & Syah, T. Y. R. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas di Moderasi Harga. *Jurnal Ekonomi*, 8 (2)(9).
- Maryari, M. K. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Toko Online Time Universe Studio. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 542–550.
- Purwanto, F. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Lipstik Revlon Yogyakarta. *Thesis*, 1–23.
- Ramadhan, M., Anwar, S. M., & Rizkiyah Hasbi, A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Aroma Malaja. *Oikos: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi*, 2(2), 2549–2284.
- Sunarsih, & Harsono, M. (2019). Model-Model Pendekatan Kualitas Layanan Untuk Memprediksi Kepuasan Pelanggan Bank Syariah. *Intelektiva : Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 01(05), 59–67. <https://www.jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/57>
- Sintani, L., Ridwan, R., Kadeni, K., Savitri, S., & Ahsan, M. (2023). Understanding marketing strategy and value creation in the era of business competition. *International Journal of Business, Economics & Management*. <https://doi.org/10.21744/ijbem.v6n1.2087>
- Sugiat, J., Rusdian, S., & Maryani, Y. (2022). Pengaruh penetapan harga produk terhadap loyalitas pelanggan studi kasus pada pusat grosir bandung. *Eqien*. <https://doi.org/10.34308/eqien.v11i04.1296>

Siregar, T., Dewi, C. K., & Sonaria, M. (2024). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen terhadap penggunaan kartu Tri di Kota Samarinda. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi (JMA)*, 15(2), 1–10. <https://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/JMA/article/view/8219>