

## DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, Rahmad Irvan, M. Hufron, dan Siti Asiyah. “Pengaruh Kepercayaan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen*, n.d., 175–94.
- Adhari, Iendy Zelviean. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media, 2021.
- Agustina, Nadia. “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.” Universitas Brawijaya, 2018.
- Andriani, Kiki, dan Hermien Laksmiwati. “Hubungan antara Persepsi terhadap Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen pada Pengguna Jasa Kantor Pos Gempol.” *Character: Jurnal Psikologi* 5, no. 03 (2018): 1–6.
- Anggia, Tulandi Riry, Lotje Kawet, dan Imelda Ogi. “Analisis Pengaruh Strategi Promosi, Harga, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen Surat Kabar Manado Post.” *Jurnal EMBA* 3, no. 2 (2015): 1041–50.
- ATSI. “Keanggotaan Asosiasi Penyelenggara Telekomunikasi Seluruh Indonesia.” ATSI, 2022. <https://www.atsi.or.id/keanggotaan/>.
- Aulawi, Hanif. “Kepuasan Konsumen, Biaya Berpindah, Persepsi Harga, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Konsumen pada Penyedia Jasa Internet Telkom Speedy.” *Jurnal Administrasi Kantor* 4, no. 1 (2016): 93–116.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya)*. 2nd ed. Jakarta: Kencana, 2017.
- Chusniartiningih, Eka, dan Anik Lestari Andjarwati. “Pengaruh Kesadaran Merek dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan Merek sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Ilmu Manajemen* 7, no. 1 (2019): 85–95.
- Darma, Budi. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia, 2021.
- Dewantari, Elisabet Kristiana. “Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek pada Loyalitas Merek Mie Sedaap.” Universitas Sanata Dharma, 2018.
- Duli, Nikolaus. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2019.
- Fatimah, Siti. “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Diva Clinic Skin & Body Care Pekanbaru Riau.” UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2019.
- Firdaus, Mu’minatus Fitriani, dan Ditiya Himawati. “Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas Layanan, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee di Kota Depok.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 27, no. 2 (2022): 216–30.

- Hidayatullah, Muhammad Syarif, dan Muhammad Abdan Shadiqi. *Konstruksi Alat Ukur Psikologi*. Banjarbaru: Universitas Lambung Mangkurat, 2020.
- Hikmah, Hasni Dinul. “Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Persepsi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Merek Garnier.” Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2021.
- Hutchison, Indosat Ooredoo. “Pemimpin Kami,” 2022. <https://ioh.co.id/portal/id/ioh-our-leaders>.
- . “Struktur Perusahaan,” 2022. <https://ioh.co.id/portal/id/ioh-company-structure>.
- Janie, Dyah Nirmala Arum. *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press, 2012.
- Jannah, Ela Yusrotul. “Hubungan antara Kepercayaan Merek dengan Minat Beli pada Pengguna Handphone Vivo.” Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018.
- Jatmiko, Dinar Ahmad Hidayat Putut. “Hubungan antara Dimensi Kepercayaan Merek (Brand Trust) terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) Pengguna Handphone Samsung pada Mahasiswa Universitas Negeri Di Yogyakarta.” Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2018.
- “KBBi Daring.” Accessed April 4, 2022. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Definisi>.
- Kemp, Simon. “Digital 2022: Indonesia.” *DATAREPORTAL*, 2022. <https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia>.
- Kiswanto, Amin, dan Damiasih. “Persepsi Kualitas Layanan Museum sebagai Saranan Edukasi Masyarakat (Studi Kasus: Museum Gunung Api Merapi Yogyakarta).” *Jurnal Kepariwisata* 12, no. 2 (2018): 57–70.
- Kompas.com. “Ini Dia Logo Baru Indosat Ooredoo Hutchison setelah Merger,” 2022. <https://amp.kompas.com/tekno/read/2022/01/05/15270077/ini-dia-logo-baru-indosat-ooredoo-hutchison-stelah-merger>.
- Lailiyah, Nadifatul. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Hijab Medyna Colletion Situs Shop Online.” *JIMMU Jurnal Ilmu Manajemen* 5, no. 1 (2020): 1–15.
- Maria, Riani Tri. “Pengaruh *Brand Image*, *Brand Trust*, dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan.” Universitas Negeri Semarang, 2017.
- Mashuri. “Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam.” *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 9, no. 1 (2020): 54–64.
- Maulidiyah, Rohmah Nur. “Pengaruh *Brand Image*, *Content Marketing*, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian dengan Minat Beli sebagai Variabel Intervening pada Produk Sabun Pemutih Gluta Collagen Soap.” Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2021.
- Morgan, George A., dan et.al. *IBM SPSS for Introductory Statistics Use and*

- Interpretation*. 4th ed. Taylor & Francis s-Library, 2011.
- Muna, Nabila Nailul. “Persepsi Nasabah tentang Kualitas Pelayanan Bank: Bank Syariah VS Bank Konvensional.” Institut Agama Islam Metro, 2019.
- Nissi, Yosua El, dan Herlina Budiono. “Kepercayaan Merek sebagai Mediator Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Merek.” *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan* I, no. 3 (2019): 629–34.
- Ooredoo, Indosat. “Produk dan Paket IM3.” Accessed October 4, 2022. <https://myim3app.indosatooredoo.com/#/package>.
- Ovan, dan Andika Saputra. *Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Talakar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2020.
- Ridhahani. *Metodologi Penelitian Dasar*. Banjarmasin: Pascasarjana Universitas Islam Negeri Antasari, 2020.
- Rohman, Isnanda Zainur, dan Olivia Barcelona Nasution. “Persepsi Kualitas Layanan Pengunjung Candi Prambanan (Studi Komparasi Wisatawan Lokal dan Mancanegara).” *Upajiwa Dewantara* 3, no. 2 (2019): 67–77.
- Setya, Fitri Dwi, M Rajab Lubis, dan Sjahril Effendy. “Hubungan Kualitas Pelayanan dan Lokasi dengan Loyalitas Pelanggan di Raihan Bakery Cake & Shop Medan.” *Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi* 2, no. 2 (2020): 91–118.
- Shabri, Ibnu Yazid, dan Tarsyad et.al. “Analisis Persepsi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Terakreditasi Aek Loba Kabupaten Asahan.” *An-Nadaa* 6, no. 1 (2019): 21–26.
- Simanjuntak, Arthur Leonardus. “Pengaruh Persepsi Kualitas dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Pembelian Sabun Mandi Cair Lux pada Konsumen Swalayan Pondok Indah Pasar Buah Medan.” Universitas Medan Area, 2018.
- Siregar, Farida Hanum. *Diktat Psikologi Konsumen*. Medan: Universitas Medan Area, n.d.
- Siregar, Mulia. “Hubungan antara Kepercayaan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan terhadap Online Shop.” *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan* 2, no. 1 (2021): 83–88.
- Siyoto, Sandu, dan M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sofyan, Mohammad, dan et.al Junaidi. “Analisis Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian Jasa Ekspedisi PT. Kadiri Logistik Cargo.” *SENMABIS: Conference Series* 1, no. 1 (2022): 83–95.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Tarigan, Hary Irvan, dan Yulinda. “Loyalitas Pelanggan dan Kualitas Pelayanan pada Pelanggan Jasa Transportasi Online.” *Philanthropy Journal of Psychology* 3 (2019): 1–74.

- Wibisono, Ekky Suti. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Konsumen UD. Rizky Barokah di Balongbendo.” Universitas Bhayangkara Surabaya, 2019.
- Wikipedia. “Indosat Ooredoo Hutchison,” 2022. [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Indosat\\_Ooredoo\\_Hutchison#:~:text=Indosat didirikan&20pada tahun 1967,asal Amerika Serikat hingga 1980](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Indosat_Ooredoo_Hutchison#:~:text=Indosat%20didirikan&20pada%20tahun%201967,asal%20Amerika%20Serikat%20hingga%201980).
- Winarno, Slamet Heri, Bryan Givan, dan Yudhistira. “Faktor-Faktor Penentu Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat IM3 OOREDOO.” *Jesya Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* 1, no. 2 (2018): 1–7.
- Yuliarmi, Ni Nyoman, dan A A I N Marhaeni. *Metode Riset*. 2nd ed. Denpasar: CV Sastra Utama, 2019.