

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Akinwumi, Ojo A. dan Obi O. E. (2020). *Preceived Influence of Preceived Relationship and Customer Satisfaction on Customer Retention of Telecommunications Network Users. International Journal of Tren in Scienctific Research and Development (IJTSRD)*. Volume 4 Issue 5.
- Antara. (2024). *Telkomsel catat pertumbuhan trafik broadband 10,5 persen di Kalimantan*. Diakses pada 4 Januari 2025, dari <https://www.antaranews.com/berita/3901320/telkomsel-catat-pertumbuhan-trafik-broadband-105-persen-di-kalimantan>.
- Aurelia, Gladis S., Asep M. R. dan Acep S. (2019). *Analisis Customer satisfaction dan Brand Trust Terhadap Customer Retention*. Vol. 1, No. 1.
- Azhura, Hilda. (2024). *Operator Seluler Terbaik di Indonesia Berdasarkan Kecepatan dan Konsistensi Kualitas Layanan*. Diakses pada 14 Januari 2025, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/10/ylki-indihome-dan-telkomsel-paling-banyak-dikeluhkan-konsumen>.
- Battle, Francis. (2009). *Customer Relationship Management*. Burlington: Elsevier Ltd.
- Budianto, Apri. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Ombak.
- Budiastuti, Dyah dan Agustinus B. (2018). *Validitas dan Reliabilitas Penelitian Dengan Analisis NVIVO, SPSS, dan AMOS*. Jakarta; Mitra Wacana Media.

- Darma, Budi. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Jakarta: Guapedia.
- Daryanto, Ismanto dan Bintoro. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Firmansyah, Anang. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategi)*. Surabaya: Kiara Media.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., dan Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*. Cengage.
- Haryanto, Agus T. (2024). *Strategi Telkomsel Agar Pelanggan Tidak Beralih ke Tetangga*. Diakses pada 11 September 2024, dari <https://inet.detik.com/telecommunication/d-7160680/strategi-telkomsel-agar-pelanggan-tidak-beralih-ke-tetangga>.
- Hofman, K. Douglas dan John E. G Bateson. (2006). *Marketing of Services*. New Delhi: Cengage Learning India Private Limited.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Japarinto, Edwin. (2018). Pengaruh *Logistic Service Quality* Terhadap *Customer Retention* Dengan *Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening pada Industri Ekspedisi Laut di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 12, No. 1
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasarann Jilid 1*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kuncoro, Mudrajad. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi Edisi 3*. Yogyakarta: Erlangga.
- Kurniawati. (2021). *Manajemen Komplain Pelanggan*. Tasikmalaya: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.

- Margarena, Agung N. dan Zakky F. A. (2020). *The Influence of Customer Satisfaction, Switching Barrier and Trust for Brands on Customer Retention: A Research on Millenials*. Vol.3, No.2.
- Maulidah, Fardha dan Sugeng P. (2019). *The Effect of Customer Satisfaction, Brand Trust, and Switching Barriers on Customer Retention of Users of Grab Online Transportation Services in the City of Surabaya*. *International Journal for Multidisciplinary Research (IJFMR)*, Volume 5, Issue 4.
- Nuryanto, Hery. (2012). *Sejarah Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Pulogadung: PT Balai Pustaka (Persero).
- Pahlevi, Reza. (2022). *Perusahaan Telekomunikasi dengan Aduan Konsumen Terbanyak, 2021*. Diakses Pada 20 Juli 2024, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/10/ylki-indihome-dan-telkomsel-paling-banyak-dikeluhkan-konsumen>.
- Priadana, H. M. S. dan Denok Sunarsik. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books.
- Prince, O. A. O., Mba C. C. dan Ede E. C. (2020). *Effect of Customer Satisfaction on Cutomer Retention: A Study of a Bank in Agbani, Eunuge State, Nigeria*. *International Digital Organization for Scientific Research (IDOSR)*. 6(1):87-96.
- Purnomo, Hery et al. (2020). *Signifikasi Prediktor Kepuasan Konsumen Jasa Hotel*. Nganjuk: Adjie Media Nusantara.
- Puspitaloka, Tamara L. dan Nurhadi. (2024). *Pengaruh Content Marketing, Customer Satisfaction dan Customer Trust Terhadap Customer Retention Dengan Customer Value Sebagai Variabel Moderasi (Study Kasus Pada Pelanggan Generasi Z Mcdonalds Di Surabaya)*. Al Kharaj: Jurnal Ekonomi Keuangan & Bisnis Syariah. Vo. 6, No. 2
- Putri, Eka D. et al. (2021). *Brand Marketing*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.

- Rayana, Uday. (2024). *Infografis: Perbandingan Jumlah Pelanggan Operator Seluler 2024*. Diakses pada Juli 2024, dari <https://selular.id/2024/06/infografis-perbandingan-jumlah-pelanggan-operator-selular-2024/>.
- Rosita, Esi, et al. 2021. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Proposal. Fokus. Vol. 4, No. 4.
- Savitri, Citra et al. (2021). *Statistik Multivariat Dalam Riset*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Schiffman L. G. dan J. Wisenblit. (2015). *Consumer Behavior*. New Jersey: Pearson Education.
- Singh, Roopa dan I. A. Khan. (2012). *An Approach Increase Customer Retention and Loyalty B2C World. Internastional Journal of Scientific and Research Publication*. Vo.2, Issue 11.
- Siswati Dkk. (2024). *Customer Relationship Management dan Implementasinya Pada Perusahaan Kecil*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Sitorus, Sunday, et al. (2022). *Brand Marketing: The Art of Branding*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Soetjipto, Noer. (2014). *Relationship Marketing dan Customer Retention Sebagai Jalan Keberhasilan*. Yogyakarta: K-Media
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsid dan Atik B. P. (2022). Analisis Pengaruh *Customer Satisfaction* dan *Trust In Brand* Terhadap *Customer Retention* (Studi Kasus Pengguna Kartu XL, di Sekolah Tinggi Manajemen Labora). Jurnal Manajemen Bisnis, Volume 03, No 02.

Syarifudin dan Ibnu Al Saudi. (2022). *Metode Riset Praktis Regresi Berganda Menggunakan SPSS*. Palangkaraya: Bobby Digital Center.

Telkomsel. (2023). *Telkomsel Prestige: Program Loyalitas untuk Temani Gaya Hidup Digital Pelanggan Setia Telkomsel*. Diakses pada Januari 2025, dari <https://www.telkomsel.com/about-us/news/telkomsel-prestige-program-loyalitas-untuk-temani-gaya-hidup-digital-pelanggan-setia>.

Thader, Muhammad, et al. (2023). Pengaruh *Customer Satisfaction*, *Switching Cost*, dan *Trust in Brand* Terhadap *Customer Retention*. *Journal of Business Issues*. Vol. 2, No 2.

Tjiptono, Andi. (2019). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan G.Chandra. (2011). *Service Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi

Widodo. (2021). *Metode Penelitian Populer & praktis*. Depok: Rajawali.

Widyaratna, Lianita dan M. W. Astutik. (2022). Pengaruh *Customer Satisfaction* dan *Trust In Brand* Terhadap *Customer Retention* Pada Konsumen Minimarket Indomaret Pasuruan. Volume 5, No 1.

Zahriyah, Aminatud, et al. (2021). *Ekonometrika Teknik dan Aplikasi dengan SPSS*. Jember: Mandala Press.