

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Amar. 2015. *Perkembangan Teknologi Komunikasi Dan Informasi: Akar Revolusi Dan Berbagai Standarnya*. Jakarta. Universitas Indonesia
- Akter, S., D'Ambra, J., & Ray, P, (2010). "Service quality of mHealth platforms: development and validation of a hierarchical model using PLS". *Electronic Markets*, 20(3-4), 209-227.
- Arini, N. (2018). *Sering Membandingkan Harga Transportasi Online? Aplikasi Ini Akan Memudahkan Penggunaanya* . Jakarta: Nimas Arini.
- Aviasti, D. F. (2019). *Grab Transportasi Berbasis Online*. Jakarta.
- Ayuwuragil, K. (2021). PT Telekomunikasi Selular. <https://m.merdeka.com/pt-telekomunikasi-selular/profil>
- Baskoro, Sigit Wahyu., dan Susanty, Aries. 2012. *Pengaruh Motivasi Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja serta Dampaknya pada Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT. PLN (Persero) APD Semarang)*. J@TI Undip, Vol VII, No 2, Mei 2012
- Bennet, J. (2020). *23 Statistik Mengagumkan pada Internet dan Media Sosial di 2020*. Jakarta: John Bennet.
- Cahyu. (2019). *Tips Jitu Tetap Hemat Menggunakan Ojek Online Decacorn*. Jakarta.
- Da Huang, E. (2016). from <https://www.grab.com/id/memahami-grabchat/>
- Daryanto. 2013. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Cetakan II. Januari 2013. PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera. Bandung.
- Faroohi, C., & Hidayat, R. (2018). *Pengaruh Harga dan Kepercayaan Merk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Go-Jek*. *Jurnal Aksara Publik*, 2(2), pp. 63-72. Doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- Griffin, Jill (2012) *Customer loyalty: How To Learn It, How To Keep It*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Guntur, Dr. Effendi M. 2010. *Transformasi Manajemen Pemasaran+Membangun Citra Negara*. Sagung Seto, Jakarta.
- Hair, J. F., et al. (2007). *Multivariate Data Analysis 6 th Edition*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Hardiansyah, Z. (2022, August 19). Daftar Harga Paket Internet Telkomsel Terbaru Agustus 2022, Mulai Rp 3.300. Kompas.com. <https://tekno.kompas.com/read/2022/08/19/12150037/daftar-harga-paket-internet-telkomsel-terbaru-agustus-2022-mulai-rp-3.300?page=all>
- Haryanto, A. T. (2020). *Riset: Ada 175,2 Juta Pengguna Internet di Indonesia* . Jakarta.
- Hasan Ali. 2014. *Marketing. Media Utama*, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu Sp. 2012. *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ke Tigabelas. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hermawan, H. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management.
- Hosmani, A., & Shambhushankar, B. (2014). *Study on Impact of Quality of Work Life on Job Performance amongst Employees of Secunderabad Division of*

- South Central Railway*. Research Journal of Management Sciences, 3(11), 8-11.
- Idris, M. (2019). *Grab Fokus Tambah Fitur Keamanan dan Kualitas Layanan*. Jakarta
- Idris, M. (2020, February 15). Sejarah Telkomsel, Dulunya Perusahaan Patungan Indosat-Telkom. <https://money.kompas.com/read/2020/02/15/165018526/sejarah-telkomsel-dulunya-perusahaan-patungan-indosat-telkom?page=all>
- Irawan, D. (2013). *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya*. 1-8.
- Jahanshahi, A. A., et al. (2011). *Study the effect of customer service and product quality on customer satisfaction and loyalty*. International Journal of Humanities and Social Science, 1(7): 253-260
- Joudeh, Jamal M. M., and Ala' O. Dandis. 2018. "Service quality, Customer satisfaction and Loyalty in an Internet Service Providers." International Journal of Business and Management; Vol. 13, No. 8;: 108- 120.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gray 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi kedelapan, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management-15/* Essex, England:Pearson Education
- Kuro, E., & Muslim, A. (2022, August 5). 4 Operator Seluler Percepat Upgrade Jaringan 3G Menjadi 4G. <https://investor.id/it-and-telecommunication/302158/4-operator-seluler-percepat-upgrade-jaringan-3g-menjadi-4g>
- Kusnandar, V. B. (2021). Jumlah Pelanggan 3 Operator Seluler Terbesar di Indonesia (Juni 2021). <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/22/telkomsel-jadi-operator-seluler-dengan-pelanggan-terbanyak-di-indonesia>
- Lovelock, Christopher dan Luran Wirtz. 2011. *Service Marketing 7* thed. Pearson Hall. New Jersey.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Praktikum Metode Riset Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT.Remaja Rosda Karya, Bandung
- Morissan, A.M,. 2010. *Periklanan komunikasi pemasaran terpadu*, Jakarta : Penerbit Kencana.
- Nyadzayo, M.W. dan Khajehzadeh, S. (2016). "The antecedents of customer loyalty: a moderated mediation model of customer relationship management quality and brand image". Journal of Retailing and Consumer Services. Vol. 30 No. Supplement C, pp. 262-270
- Palupi, D. H. (2019). *Membedah Booming Go-Food dan GrabFood*. Jakarta.
- Panjaitan, Januar Efendi, Ai Lili Yulianti. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung, DeRama Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No. 2 2016. <https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/197>
- Pasha, A. R. (2018, November 3). *Cara Pesan Makanan Lewat Grab Food*.

- Priyanto. (2010). *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta. Gava Media.
- Putri, Y. L. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. 73-76.
- Ryu, Lee & Kim. 2012. *The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions*.
- Sangadji, E.M., dan Sopiha. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Sarmanu. 2017. *Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Statistika*, Surabaya: Airlangga University Press.
- Sekaran, Uma (2003), *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, New York-USA: John Wiley and Sons, Inc
- Setyaningrum, Ari. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta cv
- Sunyoto, Danang. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS
- Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi : Yogyakarta
- Veithzal, Rivai dan Basri. 2005. *Performance Appraisal: Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Zeithaml, Bitner, dan Gremler. (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*.