

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Kurniawan Saputra, K., Dian Pradnyanitasari, P., & Made Intan Priiliandani dan Gst B Ngr P Putra, N. I. (2019). Praktek Akuntabilitas Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Untuk Pencegahan Fraud Dalam Pengelolaan Dana Desa. *Jurnal KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 10(2), 168–176. <https://doi.org/10.22225/kr.10.2.915.168-176>
- Al-dweeri, R. M., Obeidat, Z. M., Al-dwiry, M. A., Alshurideh, M. T., & Alhorani, A. M. (2017). The Impact of E-Service Quality and E-Loyalty on Online Shopping: Moderating Effect of E-Satisfaction and E-Trust. *International Journal of Marketing Studies*, 9(2), 92. <https://doi.org/10.5539/ijms.v9n2p92>
- Amira Adiza Ayla, & Syahputra. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Aplikasi Shopee. *E-Proceeding of Management*, 7(2), 6363–6375. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/viewFile/13999/13739>
- Analita Nabilla Salshabia, & Wijaksana Tri indra. (2020). Analisis Perbandingan E-Service Quality Dan E-Trust Aplikasi Linkaja Dengan Aplikasi Dana. *E-Proceeding Of Management*, 7(2), 3507–3518. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/13452>
- Anggie Tangkere Herlin, Noch Karel Dumais Joachim, & Fredy Lolowang Tommy. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Dabu-Dabu Lemong Boulevard Karangria. *Jurnal Transdisiplin Pertanian Sosial Dan Ekonomi*, 16(2), 159–168.
- Ariefandi, V., & Sari, P. K. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Dan E-Customer Loyalty (Studi Kasus Pada Konsumen Pegi Pegi Di Indonesia). *E-Proceeding of Management*, 5(3), 3179–3184. <http://startupranking.com>,

- Asakristiani, V. A., Muhammad, D., Mulyandi, R., Kunci, K., Layanan, K., Elektronik, P., & Jenius, A. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Aplikasi Jenius. *Jurnal Sosial Sains*, 1(5), 418–423. <https://doi.org/10.36418/SOSAINS.V1I5.104>
- Atmoko T. Prasetyo Hadi. (2018). Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Di Cavinton Hotel Yogyakarta. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 1(2), 83–96.
- Dr. H. Pratama Abdul Aziz Nugraha Pratama, M. M., & Yudiana Fetria Eka, M. S. (2020). *Perilaku Konsumen Muslim, Religiusitas Dan Perilaku Hijrah* (M. A. Dr. Mochlasin, Ed.). Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) IAIN Salatiga.
- Eddy, H., Kusrini, & Nasiri, A. (2021). Analisis Rekomendasi Penggunaan Provider Telekomunikasi Seluler Berdasarkan Pengukuran Bandwidth Pada Masa Pandemi. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 11(1), 60–70.
- Edi Sofian & Jul karnaen. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mesin PKS (Pengelola Kelapa Sawit) Pada PT. Serumpun Indah Lestari Medan. *Jurnal Ekonomi Keuangan Dan Kebijakan Publik*, 1(1), 11–20. <https://doi.org/10.30743/V1I1.1399>
- Fadilah, N. (2020). Pengertian, Konsep, dan Strategi Pemasaran Syari'ah. In *SALIMIYA* (Vol. 1, Issue 2). <https://ejournal.iaifa.ac.id/index.php/salimiya>
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *PEMASARAN JASA (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Fitriana Indah, Sugiono Arif, & Adistya Diang. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Satisfaction (Survei pada Mahasiswa Pengguna OVO di FISIP Universitas Lampung) | Jurnal Kompetitif Bisnis. *Jurnal Kompetitif Bisnis*, 1(4), 172–178. <http://jkb.fisip.unila.ac.id/index.php/jkb/article/view/89>
- Gotama, F., & Indarwati, T. A. (2019). The Effects of E-Trust and E-Service Quality to E-Loyalty with E-Satisfaction as the Mediation Variable (The Study of Bebas Bayar

- Application User's in Indonesian). *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 6(2), 145–158. <https://doi.org/10.24252/minds.v6i2.9503>
- Gusandra, M., Program, S., & Manajemen, S. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee Di Kota Medan). *Jurnal Mantik Penusa*, 3(1), 190–195.
- Hamdallah, A., & Aulia, P. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Dan E-Customer Loyalty Pada Pengguna Aplikasi My Indihome. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(3), 154–166. <http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/319>
- Hanisah, C. D., Santoso, B., & Hermawan, H. (2019). *Comparison Of Service Quality Measuring The Level Of Customer Satisfaction For Prepaid And Pospaid Card Telkomsel Grapari Jember*. 1–9. www.topbrand-award.com
- Hartono, N. W., & Sulistyowati, M. (2021). The Effect of Brand Image, Product Quality, and Price on Decision to Buy Telkomsel Card in Surakarta. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 1–9. <https://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/kelola>
- Isabel Belo, G., Tri Wiranti, Y., Happy Atrinawati, L., Teknologi Kalimantan Jl Soekarno Hatta NoKM, I., Joang, K., Balikpapan Utara, K., Balikpapan, K., & Timur, K. (2020). Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi MEgunakan Cobit 2019 Pada PT Telakomunikasi Indonesia Regional VI Kalimantan. *Jurnal Sistem Informasi Ilmu Komputer Prima*, 4(1), 23–30. <http://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/JUSIKOM/article/view/1202>
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339.
- Khairunnisa, F., & Jamiat, N. (2021). Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kecantikan Secara Online Melalui E-Commerce Shopee Di Indonesia. *E-Proceeding of Management*, 1, 394–408.
- Kholik, A., Maulida, S., Dadan Suganda, A., Hanika, I. M., Ismainar, H., Muniarty, P., Marlina, H., Febrianty, Y. A., Merung, H., & Nufus, N. (2020). *PERILAKU*

- KONSUMEN (Ruang Lingkup Dan Konsep Dasar)* (M. Saripudin Dr. Udin & SH. , M. Jaelani lan, Eds.). Widina Bhakti Persada Bandung. www.penerbitwidina.com
- Kontan.co.id. (2020, February 24). *Kuasai pasar 59,6%, kinerja Telkomsel disokong layanan data dan digital*. Kontan.Co.Id. <https://industri.kontan.co.id/news/kuasai-pasar-596-kinerja-telkomsel-disokong-layanan-data-dan-digital>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (Wall Stephanie, Ed.; 15th edition 2016). Pearson Education, Inc. © 2016.
- Kotler Philip, & Armstrong Gary. (2018). *Kotler and Armstrong Principles of Marketing*.
- Laksono, F. A., Hadi Wijoyo, S., & Perdanakusuma, A. R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pengguna MyTelkomsel Dengan Menggunakan Model E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Zilmu Komputer*, 4(2), 541–549. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Laksono Fauzan Adi, Wikoyo Satrio hadi, & Perdanakusuma Andi Reza. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pengguna MyTelkomsel Dengan Menggunakan Model E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Malang) | Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 541–249. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/6981>
- Ma'sum, T. (2020). Eksistensi Manajemen Pemasaran dalam Membangun Citra Lembaga Pendidikan. *Jurnal Intelektual: Jurnal Pendidikan Dan Studi Keislaman*, 10(2), 133–153. <https://doi.org/10.33367/ji.v10i2.1243>
- Mawey, T. C., Tumbel, A. L., & Ogi, I. W. J. (2018). The Influence Of Trust And Quality Of Service To Customer Satisfaction PT Bank SulutGo. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1198–1207.
- Nawangasari, S., & Putri, N. D. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BNI Mobile Banking Melalui Citra Bank

- Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55–63.
<https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v22i1.839>
- Ningsih Setia, & Dukalang Hendra. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal of Mathematics*, 1(1), 43–53.
<https://doi.org/10.34312/jjom.v1i1.1742>
- Niscahya, M., Ferlina, A., & Trenggana, M. (2020). Effect Of E-Trust, Perceived Usefulness, And Perceived Usability Of Purchasing Decisions On Sociolla Applications In Bandung. *E-Proceeding Of Management*, 7(2), 6402–6410.
- Nurmanah, I., & Nugroho, E. S. (2021). Pengaruh Kepercayaan (Trust) Dan Kualitas Pelayanan Online (E-Service Quality) Terhadap Keputusan Pembelian Online Shop Bukalapak. *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 11–21.
<https://doi.org/10.31602/atd.v5i1.3384>
- Permana, H., & Djatmiko, T. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee di Bandung. *Jurnal Sosiohumanitas*, 20(2), 201–215.
<https://doi.org/10.36555/sosiohumanitas.v20i2.112>
- Pradnyaswari, N. P. I., & Aksari, N. M. A. (2020). E-Satisfaction Dan E-Trust Berperan Dalam Memediasi Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pada Situs E-Commerce Blibli.com. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(7), 2683.
<https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i07.p11>
- Pratiwi, P. C. (2017). Upaya Peningkatan Self-Esteem Pada Dewasa Muda Penyintas Kekerasan Dalam Pacaran Dengan Cognitive Behavior Therapy. *Jurnal Psikologi Ulayat*, 4(2), 141–159. <https://doi.org/10.24854/jpu22017-101>
- Prisanti, D. M., Suyadi, I., & Arifin, Z. (2017). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Customer Satisfaction Serta Implikasinya Terhadap E-Customer Loyalty (Studi pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Lawang). *Journal Of Business Studies*, 19(1), 2443–3837.
<http://keuangan.kontan.co.id>

- Pusparisa Yosepha. (2020, September 28). *Jumlah Pengguna Telkomsel Terbesar di Indonesia* | Databoks. Databoks.Katadata.Co.Id.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/09/28/jumlah-pengguna-telkomsel-terbesar-di-indonesia>
- Putri Nanda Aldila. (2021). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Jasa Operator PT. Telkomsel*. 1–16.
- Redaksi. (2020, August 6). *Q2 2020 Industri Telekomunikasi Tumbuh di Atas 10%*. Techbiz.Id. <https://techbiz.id/2020/08/q2-2020-industri-telekomunikasi-tumbuh-di-atas-10/>
- Riyanto Galuh Putri. (2021, June 23). *Simpati, Kartu AS, dan Loop Dilebur Jadi Telkomsel Prabayar, Bagaimana Nasib Pelanggan?* Kompas.Com.
<https://tekno.kompas.com/read/2021/06/23/17310057/simpati-kartu-as-dan-loop-dilebur-jadi-telkomsel-prabayar-bagaimana-nasib>
- Rouzni Noor Achmad. (2017, March 10). *Telkomsel Gaet 575 Mitra Roaming di 200 Negara*. DetikInet. <https://inet.detik.com/telecommunication/d-3443916/telkomsel-gaet575-mitra-roaming-di-200-negara>
- Sedyaning Kasih, S., & Novandriani Karina Moeliono, N. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel INtervening (Studi Pada Pelanggan Sorabel Di Bandung). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen* , 4(4), 780–791. <http://jim.unsyiah.ac.id/ekm>
- Sefutri Widy, D. (2020). Dampak E-Satisfaction Pada Bisnis E-Commerce Dalam Menghadapi Era Industri 4.0. *Jurnal Inovasi Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi* , 1(1), 102–113. www.validnews.id
- Siahaan, R. A., Areros, W. A., Sambul, S. P., Studi, P., Bisnis, A., & Administrasi, J. I. (2020). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Halo di PT. Telkomsel Grapari Cabang Manado. *Productivity*, 1(4), 350–354.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/30102>

- Sjioen, A. E., & Makaweru, I. F. (2021). Pengaruh Kemenarikan Alternatif Dan Biaya Berpindah Terhadap Niat Beralih Pengguna Kartu XL Axiata. *Jurnal Among Makarti*, 13(2), 55–67. <https://doi.org/10.52353/ama.v13i2.197>
- Subagio Hartono, & Jessica julian. (2020). *Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Subjective Norm, Dan Customer Experience Terhadap Intention To Use My Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Kristen Petra Surabaya*. 1–12.
- Sugiyono. (2013). *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*.
- Suharsimi Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Althof, Ed.; Edisi Revisi). PT. Reineka Cipta.
- Taan Hapsawati. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Berbelanja*. Zahir Publishing.
- Telkomsel. (2021, April 12). *Telkomsel Siaga Ajak Masyarakat Maksimalkan Pengalaman Aktivitas Digital untuk #BukaPintuKebaikan di Momen Ramadan dan Idul Fitri 1442 H | Telkomsel*. Telkomsel.Com. <https://www.telkomsel.com/about-us/news/telkomsel-siaga-ajak-masyarakat-maksimalkan-pengalaman-aktivitas-digital-untuk>
- Ulum, F. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay. *Jurnal Tekno Kompak*, 12(2), 68–72. <https://doi.org/10.33365/jtk.v12i2.156>
- Wijiutami, S. S., & Octavia, D. (2017). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Serta Dampaknya Pada E-Loyalty Pelanggan E-Commerce C2C Di Kota Jakarta Dan Bandung. *E-Proceeding Of Management*, 4(3), 2212–2220.
- Wulansari, N., & Pratiwi Wulandari, D. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Oyorooms Kota Bukittinggi. *Ensiklopedia of Journal*, 3(2), 229–238. <http://jurnal.ensiklopediaku.org>