

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, R., Amrullah, H. W., Chairani, A., & Johani, P. (2025). *Kualitas Produk dan Harga Berpengaruh Terhadap Loyalitas Melalui Kepercayaan Pelanggan di Rumah Makan 2 Tak Ampera Cabang Veteran, Jakarta Selatan. Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 30(2), 164-178.
- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Vol. 1). CV. Penerbit Qiara Media.
- Adi, A. N., Thoyib, A., Fithriana, N., & Ilham, B. (2023). *Kepuasan Kerja*. Universitas Brawijaya Press.
- Adi, T. B. (2025). *Manajemen operasional dan rantai pasok: Optimalisasi proses bisnis dalam persaingan global*. Takaza Innovatix Labs.
- Adi, T. B. (2025). *Kebijakan dan Strategi Pemasaran: Membangun Keunggulan Kompetitif di Era Digital*. Takaza Innovatix Labs.
- Adnan, S. E., Murhaban, S. E., Eva Fitria Ningsih, S. M., TM, A., SP, M., Suryani, S. M., ... & Muhammad Whasil Mufti Ulwan, S. M. (2024). *Strategi Pemasaran dan Perilaku Konsumen di Era Digital*. MEGA PRESS NUSANTARA.
- Algifari, M. I., & Derajat, S. P. (2025). *ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN*. KRAKATAU (Indonesian of Multidisciplinary Journals), 3(1), 76-82.
- Alma, B. (2022). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anam, C. (2023). *ANALISIS SEGMENTASI PRODUK SIM CARD SELULER DI KALANGAN REMAJA*. *Jurnal Investasi*, 9(3), 155-168.
- Anggit, W. (2024). *Peningkatan loyalitas pelanggan berbasis kepuasan pelanggan pada PT. Sinergi Teknoglobal Perkasa* [Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang].
- Aninam, W. S., & Akely, M. (2024). *Analisis kualitas layanan terhadap loyalitas yang dimediasi kepuasan nasabah* (studi pada Bank Pembangunan Daerah Cabang Kaimana). *Jurnal Cahaya Mandalika*, 5(2), 965–975.*
- Arifai, L. N., Bil Haq, M. A., Andi Saputra, P. S., Prastiwi, R., & Hasyim, F. (2024). *Manajemen Pemasaran: Menciptakan Nilai dan Kepuasan Pelanggan*.

- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azam, A. M., & SE, M. (2025). *BUKU KUALITAS PELAYANAN DALAM MENJAMIN KEPUASAN PELANGGAN*. Penerbit Widina.
- Yutiandry Rival, S. E., Vidyastuti, H. A., SP, M., Yuliastuti, H., Panjaitan, F. A. B. K., Santoso, R., ... & Djawa, S. K. (2025). *Kunci Sukses Pemasaran Modern: Meningkatkan Pengalaman Pelanggan*. PT. Nawala Gama Education.
- Azhari, F., & Ali, H. (2024). *Peran Inovasi Produk, Strategi Pemasaran, dan Kualitas Layanan terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan*. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 2(2), 72-81.
- Bachmid, S. (2023). *Dimensi Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi*. Deepublish.
- Claristhy, N., Mandaru, S. S., & Meilawati, F. T. (2024). *Strategi IndiHome dalam menghadapi persaingan pasar*. *Deliberatio: Jurnal Mahasiswa Komunikasi*, 4(2), 395–412.*
- Claristhy, N., Mandaru, S. S., & Meilawati, F. T. (2024). *STRATEGI INDIHOME DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN PASAR*. *Deliberatio: Jurnal Mahasiswa Komunikasi*, 4(2), 395-412.
- Fadhilah, R. E., & Nainggolan, B. M. (2024). *Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen E-Issn*, 2598, 4950.
- Fariz, F., Insani, N. A., Susanti, S., Aisy, Z. R., & Sundari, A. (2024). *STRATEGI PENETAPAN HARGA: DALAM PERSPEKTIF ISLAM*. *Jurnal Pelita Nusa: Social and Humaniora*, 4(2), 219-230.
- Fauzi, H. H., Aliami, S., & Purnomo, H. (2025). *PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MEMBERS PADA LEMBAGA KURSUS ENGLISH MADANY PARE*. *Prosiding Simposium Nasional Manajemen dan Bisnis*, 4, 1070-1080.
- FIRDAUS, B. S. (2024). *PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PRODUK SIM CARD SMARTFREN DI WILAYAH JAKARTA SELATAN* (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).
- FIRDAUS, B. S. (2024). *PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PRODUK SIM CARD SMARTFREN DI WILAYAH JAKARTA SELATAN* (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).

- Fitriana, N. (2023). *Strategi Pemasaran Wi-Fi ICONNET pada PT Indonesia Comnets Plus Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya).
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, Y. R. B., & Heryjanto, A. (2023). *The effect of price perception, product quality, service quality on consumer loyalty mediated by consumer satisfaction. Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 4(11), 1181-1195
- Gustiawan, D. (2024). *Manajemen Pemasaran Jasa. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa*.
- Haikal, M. A. (2024). *PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRABAYAR TELKOMSEL DI SMPN 27 JAWA BARAT (STUDI KASUS PADA SISWA KELAS VIII SMPN 27 JAWA BARAT)* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS SANGGA BUANA YPKP).
- Haikal, M. A. (2024). *PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRABAYAR TELKOMSEL DI SMPN 27 JAWA BARAT (STUDI KASUS PADA SISWA KELAS VIII SMPN 27 JAWA BARAT)* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS SANGGA BUANA YPKP).
- Hariandja, E. S. (2025). *Pemasaran Strategik: Analisis Pelanggan, Pesaing, Pasar, dan Lingkungan*. Penerbit NEM.
- Hasan, A. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Hasan, A. (2020). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Hasan, A. (2022). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: CAPS.
- Hidayanto, W. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan switching barrier terhadap retensi pelanggan (studi kasus pasien rawat inap di Puskesmas Trucuk I)* [Doctoral dissertation, Universitas Widya Dharma].
- Hidayat, F., Riono, S. B., Kristiana, A., & Mulyani, I. D. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 1(3), 214–231.*

- Hidayat, R. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa: Pendekatan Teori dan Praktik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Indriyani, S., Yusda, D. D., & Helmita, H. (2023). *Pengaruh Pelayanan Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Geprek Bensu Lampung*. Ekombis Sains: *Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 8(1), 59-67.
- Kadi, D. C. A., Ula Ananta Fauzi, R., Ahmad, A. H., & Putri Wardani, W. (2023). *The influence of price perceptions, product reviews, and convenience on purchasing decisions at Tokopedia e-commerce in Madiun City*. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, 17(2), 239-252.
- Khoeriah, A. (2024). *Pengaruh ketidakpuasan, kualitas produk, pencarian variasi, dan kualitas layanan terhadap perpindahan merek provider kartu prabayar (studi pengguna kartu prabayar XL ke Telkomsel)* [Doctoral dissertation, Universitas Putra Bangsa].
- Kotler, A. (2021). *Dasar - Dasar Pemasaran*. (Edisi Kesembilan), Jakarta: Gramedia.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing (17th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing (18th ed.)*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education Limited.
- MDPI. (2022). *Innovation Activities and Their Impact on Product Innovation Results: Evidence from Caribbean SMEs*. *Sustainability*, 15(8), 6459. <https://doi.org/10.3390/su15086459>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- LAKE, Y., SAPUTRA, F., & TAENA, E. T. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Telekomunikasi PT. Telkom Indonesia*. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 3(2), 1-9.
- Lupiyoadi, R. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Lupiyoadi, R. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi (Edisi 4)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maharani, A. (2024). *Strategi Diferensiasi Produk dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Perusahaan*. JMEB Jurnal Manajemen Ekonomi & Bisnis, 2(02), 59-66.
- Malelak, E. O., Taneo, J., & Riwu, V. (2024). *Penggunaan Teknologi Digital pada Generasi Z dan Alpha serta Implikasinya dalam Layanan Bimbingan dan Konseling*. Jambura Guidance and Counseling Journal, 5(2), 93-106.
- Manap, A. (2023). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mastarida, F. (2023). *Hubungan Kualitas Layanan, Pengalaman Konsumen, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen: Model Konseptual*. ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting, 3(3), 521-526.
- Maulyan, F. F., Drajat, D. Y., Angliawati, R. Y., & Sandini, D. (2022). *Pengaruh service excellent terhadap citra perusahaan dan loyalitas pelanggan: theoretical review*. Jurnal Sains Manajemen, 4(1), 8-17.
- Nabawiyah, N. (2025). *Dinamika loyalitas pelanggan operator seluler di era mobile number portability*.
- Nabawiyah, W. (2025). *Analisis strategi keunggulan kompetitif perusahaan otobus Juragan 99 Trans dalam layanan transportasi premium rute Malang–Jabodetabek* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Nappi, V., & Kelly, R. (2022). *Review of Key Performance Indicators for Measuring Innovation Process Performance*. Journal of Engineering and Technology Management, 65, 101–118.
- Neneng, I. S., & Zega, A. (2024). *Analisis kepuasan pelanggan dalam memilih minimarket di Kecamatan Sipora Utara*. Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis, 1(1), 1-7.
- Nisa, A. H., Hasna, H., & Yarni, L. (2023). *Persepsi*. Koloni, 2(4), 213-226.
- Norman, K. (2023). *PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PAKET SMARTFREN* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha).
- Noviana, A. D. (2023). *Hubungan kualitas pelayanan PT Telkom provider IndiHome KC Riau Kota Pekanbaru dengan kepuasan pelanggan perspektif*

ekonomi syariah [Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau].

Nugraha, K., Arief, M., MM, M., Abdinagoro, S. B., Pantri Heriyati, S. E., & Comm, M. (2023). Disruptive Diverting Effects: *Teori dan Implikasi Pada Bank Syariah Indonesia*. Indonesia Emas Group.

Nursarah, W., Fitriadi, B. W., & Pauzy, D. M. (2022). *The influence of price perception, taste, and location on customer satisfaction* (survey on customers of Café Shelter Wisata Galunggung). *Journal of Indonesian Management*, 2(3), 739-748

OKTAVIA, E. S. (2025). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DATEL CIBADAK PT. TELEKOMUNIKASI SELULER* (Doctoral dissertation, Nusa Putra University).

Palelu, D. R., Tumbuan, W. J., & Jorie, R. J. (2022). *Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kamsia Boba Di Kota Lawang*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(1), 68-77.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2022). SERVQUAL: *A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.*

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2023). *Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research*. *Journal of Marketing*, 58(1), 111–124.*

Qobus, A. D. (2024). *Pengaruh Current Ratio (CR), Debt to Equity Ratio (DER) dan Net Profit Margin (NPM) terhadap harga saham pada perusahaan sub sektor telekomunikasi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) periode 2013-2022* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

Ra, R. A., Aslim, S., Palinggi, P. P. H., Asrul, A., & Megawaty, M. (2025). *Pendekatan design thinking dalam pengembangan cash management system untuk meningkatkan loyalitas nasabah*. *Advances in Management & Financial Reporting*, 3(3), 945–965.*

Rahayu, S. K. (2023). *STRATEGI SINERGI REVOLUSIONER STARLINK DAN ISP INDONESIA HADAPI DINAMIKA PERSAINGAN BISNIS TELEKOMUNIKASI*

Rahayu, S. K. (2023). *Strategi sinergi revolusioner Starlink dan ISP Indonesia hadapi dinamika persaingan bisnis telekomunikasi*.

- Rahayu, S. K. (2023). *STRATEGI SINERGI REVOLUSIONER STARLINK DAN ISP INDONESIA HADAPI DINAMIKA PERSAINGAN BISNIS TELEKOMUNIKASI*.
- Raka Aditya, R. (2021). *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Provider Telkomsel (Studi Kasus Pada Grapari Telkomsel Bekasi Cyber Park)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Rahmawati, I., & Tuti, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan the Koffee Jakarta*. *ESENSI: Jurnal Manajemen Bisnis*, 69-80.
- Ramadhani, Y. C., & Budiarti, A. (2025). *Peran strategi manajemen pemasaran, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan dalam membangun keunggulan kompetitif pada industri ritel*. *Jurnal Ekonomi Utama*, 4(2), 210–234.*
- Rangkuti, F. (2021). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2023). *Strategi Pemasaran yang Kreatif dan Analisis Kasus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2023). *Strategi Pemasaran yang Kreatif dan Analisis Kasus*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratna, R. (2023). *Manajemen Inovasi dan Kreativitas dalam Dunia Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rinjani, R. (2025). *Determinasi kinerja perusahaan: Analisis inovasi produk, strategi pemasaran, dan kepuasan pelanggan*. *Jurnal Greenation Ilmu Akuntansi*, 3(1), 48–58*
- Rogers, E. M. (2023). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Ronasih, M. Y., & Widhiastuti, H. (2021). *Kualitas pelayanan, faktor emosional dan persepsi harga terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen*. *Philanthropy: Journal of Psychology*, 5(1), 109-130.
- Ronasih, M. Y., & Widhiastuti, H. (2021). *Kualitas pelayanan, faktor emosional, dan persepsi harga terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen*. *Philanthropy: Journal of Psychology*, 5(1), 109–130.*
- Rosmiati, M., Haryono, B., & Purnama, E. D. (2025). *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Repeat Order yang dimediasi Citra Merek*.

- RIGGS: *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 2077-2085.
- Sariatini, S., & Ekawati, C. (2023). *Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 1258–1261.*
- Saputri, T. A., Nur, A., Lanavia, U. S., Ulfa, V. Z., & Sundawan, N. A. (2025). *Analisis Perilaku Beban Dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Beban Operasional CV Kombos Tendean. Journal ANC*, 1(3), 30-39.
- Schraven, B. A. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Palanggan Pengguna Kartu Telkomsel (Studi Kasus Pada Pelanggan Kartu Telkomsel Di Kampus Stie Malangkucecwara Malang)* (Doctoral dissertation, STIE MALANGKUCECWARA).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2022). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (8th ed.). Hoboken, NJ: Wiley.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Seng, T. B., & Ping, L. L. (2020). *The Effect of Product Innovation on Customer Satisfaction: An Empirical Study. International Journal of Business and Management*, 11(3), 222–230.
- Springer. (2021). *Evaluate the Priority of Product Design Factors in the Process of Product Innovation Considering Customer Demands. Complex & Intelligent Systems*, 7(5), 2671–2684.
- TandF Online. (2023). *Exploring Factors Affecting Product Innovation Practice among Micro and Small-Scale Enterprises in Debre Berhan Town, Ethiopia. Cogent Business & Management*, 10(1), 2246746.
- Setiawan, D. N., Hutasuht, I. P., Yuliati, L. R., & Novianti, A. H. (2025). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harapan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Games. Jurnal ISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 22(1), 68-87
- Setiawan, Z., Zebua, R. S. Y., Suprayitno, D., Hamid, R. S., Islami, V., & Marsyaf, A. (2024). *Buku Ajar Perilaku Konsumen*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sisco, D., Sangaji, D., & Sutabri, T. (2024). *Management dan Monitoring Real Time Access User Internet Sehat Kota Prabumulih. bit-Tech*, 7(2), 474-483.
- Sugiyanto, A., Sukmayuda, B. C., & Andiyana, E. (2024). *Perilaku Konsumen 5.0*. Pradina Pustaka.

- Sunyoto, D. (2023). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Suprpti, N. W., & Hermawan, H. (2024). *Inovasi dan Perilaku Konsumen di Era Digital*. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto, Y., Laulita, N. B., & Yosuky, D. (2025). *Pengaruh citra merek, kepercayaan, harga, nilai yang dirasakan, dan promosi terhadap keputusan pembelian merek otomotif internasional yang dimediasi oleh persepsi kualitas*. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 14(1), 123–149.*
- Suryaikhsanza, R. (2022). *Strategi pemasaran operator jasa internet dalam masa pandemi Covid-19: Studi kasus PT Indosat Ooredoo Hutchison Gerai Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Suryani, T. (2020). *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Surya Saputra, R., Febran, Y., Fakrul, I., & Kurniawan, H. (2024). *Telekomunikasi, Internet dan Teknologi Nirkabel*. Yusufi and Fakrul, Ilham and Kurniawan, Hanif, *Telekomunikasi, Internet dan Teknologi Nirkabel* (July 01, 2024).
- Tirtayasa, I. K. (2024). *Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Scoopy Di Kota Amlapura Karangasem* (Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).
- Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. ANDI.
- Wahyu Pribadi, S. (2024). *Kreativitas pelayanan konsumen perusahaan seni pertunjukan PT Mata Hati Kitapoleng* [Doctoral dissertation, Institut Seni Indonesia Yogyakarta].
- Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2022). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Ujiati, N. N. R. (2025). *Penerapan Value Co–Creation dengan Pengembangan Service Dominant Logic melalui Telkom Marketing Content Innovation Program* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).

- Wahjono, S. I. (2022). *Manajemen Strategik: Konsep dan Kasus*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wahyono, T. (2008). *Manajemen Inovasi: Strategi Mengembangkan Kreativitas dan Daya Saing Organisasi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Yani Restiyani, & Winarso, W. (2022). Pengaruh Inovasi Produk terhadap Keunggulan Kompetitif. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 7(2), 95–103.
- Wahyuni, S., & Rahmawati, N. (2022). *Metodologi Penelitian Bisnis Kontemporer*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wardana, A. K., Handayani, D. S., Kaunang, R. R., & Parani, R. (2024). Komunikasi Pemasaran Terpadu dalam Era Digital: *Peran Teknologi dan Respons Masyarakat*. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi Dan Kewirausahaan*, 14(12).
- Wardana, M. A. (2023). *Kreativitas Desain Inovasi*. CV. Intelektual Manifes Media.
- Wardhana, A. (2024). *Service quality & e-service quality in the digital edge* (Edisi Indonesia). Eureka Media Aksara.
- Wulandari, F., Putri, S. M., Wisanggeni, S. B., & Aprianto, N. E. K. (2024). *Analisis Model Pasar Oligopoli Dan Strategi Pada Industri Layanan Telekomunikasi Di Indonesia*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(12), 378-393.
- WIJAYA, M. E. A. (2024). *Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Produk, Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Braud Café Kerobokan* (Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).
- Wulandari, F., Putri, S. M., Wisanggeni, S. B., & Aprianto, N. E. K. (2024). *Analisis Model Pasar Oligopoli Dan Strategi Pada Industri Layanan Telekomunikasi Di Indonesia*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(12), 378-393.
- Yogantara, A. (2025). *Strategi Peningkatan Penjualan Dengan Mengidentifikasi Faktor Penghambat Marketing Dengan Model Interpretative Structural Modeling (ISM) Pada Perusahaan Jasa PT. XYZ* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Yuliastuti, H. (2025). *Effect of price perception, brand trust, and product quality on consumer buying behavior*. *Journal Management & Economics Review (JUMPER)*, 3(4), 517-530.
- Yuniar, D. A., Safitri, A., Mugayat, A., & Sukartini, M. (2024). *ANALISIS DU PONT SYSTEM DALAM MENGUKUR KINERJA KEUANGAN*

PERUSAHAAN SUB SEKTOR TELEKOMUNIKASI YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA SELAMA PERIODE 2019-2023. Journal Central Publisher, 2(11), 2858-2873.

Zeithaml, V. A. (2021). *Consumer perceptions of price, quality, and value: A means–end model and synthesis of evidence. Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.

Zhang, Y., & Wu, L. (2022). *How Does Organizational Unlearning Influence Product Innovation Performance? The Mediating Role of Dynamic Capabilities. Frontiers in Psychology*, 13, 840775

