

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, L. P. (2019). *Manajemen Pemasaran: Strategi dan Praktik Peningkatan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ali, H., & Oktaviani, R. (2021). *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Assael, H. (2020). *Consumer Behavior and Marketing Action* (7th ed.). Cengage Learning.
- Astuti, R., & Yulianto, E. (2023). Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Layanan Internet ICONNET. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital*, 5(1), 22–31.
- Daryanto, A. (2020). *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Bisnis Modern*. Bandung: Alfabeta.
- Firmansyah, R. (2020). *Perilaku Konsumen dalam Dunia Bisnis Modern*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hendrayani, T., & Siwiyanti, M. (2021). *Psikologi Konsumen: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Icon Plus. (2022). *Company Profile PT Indonesia Comnets Plus (ICON+)*. Diakses dari <https://www.iconpln.co.id>
- Icon Plus. (2023). *ICONNET – Layanan Internet Rumah dari PLN Icon Plus*. Diakses dari <https://iconnet.id>
- Indrasari, M. (2020). *Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen: Teori dan Implementasi Strategis*. Surabaya: Prenada Media Group.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Principles of Marketing* (17th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 16). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Lubis, A. F., & Rizky, M. A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Internet. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 200–212.

- Nugraha, R. (2021). *Dasar-Dasar Perilaku Konsumen dalam Pemasaran Modern*. Bandung: CV Widya Padjajaran.
- Park, C., & Irawan, H. (2021). *Strategi Pemasaran Berbasis Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ramadhan, A. (2023). *Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan ICONNET di Jakarta Selatan*. *Jurnal Ilmu Komunikasi Digital*, 5(1), 44–56.
- Saragih, F. R., & Yusuf, M. (2021). “Peran Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan di Industri Telekomunikasi.” *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 33–45.
- Suryani, T. (2022). *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setiawan, R., & Wulandari, D. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan ICONNET di Kota Bandung*. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 15(2), 134–146.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2022). *Consumer Behavior* (13th ed.). New York: Pearson.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2023). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Zeithaml, V. A. (2019). *Manajemen Jasa dan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2020). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Warta Ekonomi. (2023). *ICONNET Raih Penghargaan Layanan Internet Terbaik 2023*. Diakses dari <https://wartaekonomi.co.id>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.