

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Saputra. 2017. Pengaruh Proses dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan MNC *Play Media*, Jurnal Manajemen, Volume 12, Nomor 2.
- Afan Nur Cahyo. 2018. Pengaruh Harga Kompetitif, Pemasaran Digital Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Indihome Fiber (Studi Kasus Di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Datel Wonogiri), Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Ahmad Hadi Pengaruh Kualitas Produk dan Proses Terhadap Kepuasan Pelanggan Biznet *Journal Of Management* Vol.2 No.3
- Ahmad Hadi. 2017. Pengaruh Produk dan Proses Terhadap Kepuasan Pelanggan Biznet, Di Ponogoro *Journal Of Management*, Volume 2, Nomor 3.
- Albari. 2018. *The influence of Price on Consumers Purchasing Decision Process. Journal Reviews of Integrative Business and Economic Research*, Vol.7, No.2.
- Alma, Buchari. 2020. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi. CV Alfabeta. Bandung.
- AlvianiNurulHidayah Analisis Pengaruh Kualitas Produk, kualitas pelayanan, dan harga Terhadap kepuasan Pelanggan Kartu(Studi Pelanggan XL di Tambun, Bekasi). Jurnal EMBA Vol.1 No.8
- American Marketing Association (AMA)* Yang Di Kutip Oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2016.
- Anang dan Budi. 2018. Pengantar Manajemen. CV Budi Utama. Yogyakarta.
- Andri Rizko, Herudini Subriyanti Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan pada pelanggan My Republic Jurnal Ekonomi Vol.22 No.2 Juni
- Aprilia Nia Fardani Pengaruh Kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada Kartu Perdana Smartfren Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Vol.4 No.2
- Aryo Aji Asmoro Kualitas Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen melaluoai Keputusan pembelian Pada pengguna Jasa Internet MNC *Play Media* (studi Pada Mahasiswa Program S1 Undip Pengguna Provider MNC *Play Media*) Jurnal Universitas Di ponegoro semarang Vol.5 No.1

Ayu Marluthy dan Li Halilah Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyedia Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi

Buchari Alma. 2016. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Alfabeta.

Deni Faisal Mirza, Kristi Endah Ndilosa Ginting Adinda Tri Adelia *The Effect Of Price And Quality Of Service To User Satisfaction Of Indihome Triple Play Programs PT.Telkom (Branch Plasa Telkom Medan) ScientificJournal Of Socio Secretum vol.9 No 3.*

Dzukron Hamidan Nasution *The Influence Of Service Quality To Customer Satisfaction Firs Media In Indonesia (Case Study Triple Play Service In Java Island) e-Proceeding Of Management Vol.4 No.3*

Eko Syahputra, Putu Nina Pengaruh *Brand Image, Brand Trust, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indihome di Kota Bandung Jurnal e- proceeding of ManagementVol.8*

Hasibuan, Melayu S.P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi.
Jakarta: PT Bumi Aksara.

Hedrianto Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Mobile BroadBrand Di Kota Palembang Vol.2 No.1 Jurnal Keuangan Dan Bisnis*

Juli Ovtalis Diyanto Dan Asminah Rachmi Pengaruh *personal selling* Dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan WIFI Biznet Di kota Malang Jurnal Aplikasi Bisnis Administrasi Niaga Vol.2.No.3

Juwita Magdalena Sitanggang, Sukaria Sinulingga And Amalia Facruddin *Analysis Of The Effect Of Product Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty Of Indihome ATPT Telkom Regional 1 Sumatera, Medan, North Sumatra, Indonesia Vol.2 No.3*

Kevin Chandra Cung, Mochammad Rizki Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan *Customer Value* Terhadap Kepuasan pelanggan pengguna indihome di Jakarta Jurnal Seminar Nasional Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi Vol. 2 No.3

- Komang Gede Ginantra, Ni Putu Nina Eka Lestari, Gede Sri Darma
Effect Of Promotion Product Quality and Price on Customer Satisfaction Of XL Pass Card International Journal Of Management Invention Vol.3 no.12
- Kotler, Phillip and Gery Armstrong. 2018. *Principle of Marketing, 17e Global Edition, Pearson Education Limited. United Kingdom, CM17NA*
- Kotler, Phillip and Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran, edisi ke-15, Jilid 1&2, alihbahasa: Bob Sabran. Erlangga, Jakarta.*
- Lisa DewiKurniawati Pengaruh Proses Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan MNC *Play Media Jurnal Digital Library USM Vol.12 No.2*
- Mahira, Prasetyo Hadi Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Bandung *Jurnal Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi Vol.2*
- Malau, Harman.2018. *Manajemen Pemasaran. Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global CV Alfabeta. Bandung.*
- Muhammad Nazri Pengaruh Kualitas Produk, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Perdana Smartfren *Jurnal Sains Manajemen Vol.4 No.2*
- Nuruddin Mahmud,Pengaruh Harga,Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di layanan internet *First Media Jurnal Ekonomi dan Bisnis STIE Anindyaguna Vol.3 No.1*
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media. Sosial. Bandung: CV Pustaka Setia. Eilean Hooper-Greenhil, 2000.*
- Sari Effendi Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Telkom Indonesia Wilayah Kota Medan (studi Kasus Pada Pelanggan Plasa Telkom Iskandar Muda Medan) *Jurnal Universitas Sumatera Utara*
- Shimp, Terence A. 2018. *Advertising, Promotion, And Other Aspects Of Integrated Marketing Communications. Edisi 10. Boston: Cengage*

Subhan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Telkom Kendatel Kebumen Jurnal Ilmu Ekonomi Putra Bangsa Kebumen Vol.5 No.2

Sudaryono 2017, Manajemen pemasaran : teori & implementasi. CV Andi Offset.
Yogyakarta.

Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2019. Strategi Pemasaran. CV Andi Offset. Yogyakarta.

Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3 ed.). Salemba Empat.

Maulizar Fahmi, S. A. (2017, November). Prngaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Indosat Ooredoo di Aceh).

Muhammad Ridho Suharyono. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelangga (Survei pada Pelanggan kartu prabyar Simpati, Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 53, 124-231.

Mulyano, Hardi. (2017, Agustus). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan My Republic Lubuklinggau. *Jurnal Media Ekonomi*, 21, 1693-4768.

Nazri, Muhamad. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Binsis*, 2, 24-35.

Oktafiani, Farah. Chandra, Fredi. (2017). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Simpati di Kota Padang. *e-Proceeding of Management*, 4, 79-85.

Purwanti, E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada GraPari Telkomsel Samarinda. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2, 571-585.

Ridaningsih, Retna. (2016, Oktober). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Indihome Pekanbaru. *Journal EMBA*, 2, 1-15.

Saleleng, Nia. (n.d.). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal EMBA*, 2, 1067- 1068.

Statistik Indonesia, B. (2019). *Produk Domestik Regional Bruto Provinsi Jawa Barat Menurut Lapangan Usaha 2015-2019*. Jakarta. Retrieved April 30, 2020

Tjiptono, Fandy. (2017). *Strategi Pemasaran* (ke-4 ed.). CV Andi.

Waseso, Segoro.(2018). The Influence Factors on the Satisfaction of Telkomsel SIM Card Users in Indonesia. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 307, 445-446.

Wttimena, Meggi. (2017, Oktober). . Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Firs Media Ambon. *Jurnal STIE Manajemen Rutu Nusa Ambin*, 12, 276-282.

Zulianto, Mukhmad. (2020, november). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Prabayar Simpati Telkomsel. *Jurnal Pendidikan*, 14, 26-29.

Sumber lain:

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan. 2022. Pedoman Penyusunan Skripsi FEB UNPAS. Bandung.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan. 2017. Pedoman Proposal dan Seminar Usulan Penelitian, Bandung.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2021 Pasal (14) Tentang Penyelenggara Telekomunikasi

Sumber Website :

<https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2021/>Diakses pada akses pada 08/05/2022, 12.30 WIB.

<https://investor.id/market-and-corporate/279512/telkom-tlkm-investasi-satelit-simak-aksinya> Diakses pada akses pada 15/05/2022, 20.23 WIB.

<https://www.kompas.com/tag/kompastekno> . Diakses pada akses 17/052022, 20.30 WIB.

<https://www.Kpro.telkom.com> Diakses pada akses pada 9/05/2021, 13.05 WIB.

<https://www.Nonatero.Telkom.ac.id> Diakses pada akses pada
17/05/2022, 19.30 WIB.

<https://www.statista.com/forecasts/1144747/internet-users-in-indonesia> Diakses Pada 5/05/2022, 8.40 WIB.

<https://www.telkom.co.id> Diakses Pada 04/08/2022, 09.50 WIB

<https://www.telkom.ac.id> Diakses Pada 10/08/2022, 20.00 WIB