

DAFTAR PUSTAKA

- Anang dan Budi. 2018. Pengantar manajemen. CV Budi Utama. Yogyakarta.
- Anugrah Lestari, Agus Maolana Hidayat SE., Msi. 2019. Pengaruh Kualitas Produk IndiHome terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Masyarakat Bandung 2019). e-Proceeding of Applied Science : Vol. 5, No. 2 Agustus 2019.
- Aprillia, Waode. 2014. Analisis pengaruh Harga Paket, Kualitas Jaringan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Internet (Survei Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta [Skripsi]. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Buchari Alma. 2018. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi. CV Alfabeta. Bandung.
- Camelia Praestuti. 2020. *Marketing Mix* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mama-Mama Penjual Noken di Oyehe Kabupaten Naribe. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 10, No. 1, 2020.
- Dahlia Br Ginting, Meida Riana Marlina. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Pengguna, dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filing. Media Informatika Vol. 16 No. 1 (2017)
- Dira Maysarah Nasution, Indira Rachmawati S.T., M.S.M., Ph.D. 2020. *The Impact of Internet Service Provider's Quality (ISP Quality) to Customer Loyalty With Internet Usage Rate as Moderator on IndiHome in Medan*. e-Proceeding of Management : Vol. 7, No. 1 April 2020.
- Fandy Tjiptono & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Fandy Tjiptono & Diana, A. (2016). *Manajemen Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Andi

- Fandy Tjiptono. 2019. Strategi Pemasaran. CV Andi Offsite. Yogyakarta.
- Galih Luhur Pambudi. 2017. Pengaruh *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Commitment, Customer Value* Terhadap *Customer Behavioral Loyalty* Pada Layanan Internet IndiHome Di Surabaya. *Calypra : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol. 6 No. 2 (2017)
- Hery. 2019. Manajemen Pemasaran. PT Grasindo. Jakarta.
- Ichsan Dwi Amarto. 2018. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome *Triple Play*. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7, No. 3, 2018; 1282-1309
- Jihan Ulya Alhasanah, Kertahadi, Riyadi. 2014. Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Layanan Web E-Commerce terhadap Keputusan Pembelian Online. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 15, No. 2 Oktober 2014.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Phillip and Gery Armstrong. 2018. *Principle of marketing*, 17e Global Edition, Pearson Education Limited. United Kingdome, CM17NA.
- Kotler, Philip and Kevin Lane. 2016. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall. Inc.
- Luthfia, Murdifin dan Hamzah. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Telkom IndiHome Makassar. *Paradoks : Jurnal Ilmu Ekonomi*. Volume 2. No. 4 (2019); Oktober
- Malau. Harman. 2017. Manajemen Pemasaran. CV Alfabeta. Bandung.
- Mahira, Prasetyo Hadi dan Heni Nastiti. 2021. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*. Volume 2, 2021.
- Paramaporn, Thaichon., Antinio Lobo., Ann Mitsis. (2014). *An empirical model of home internet service quality in Thailand*. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, Vol. 26, No. 2, pp. 190 – 210, Emerald Insight.

- Purnama, M. P., Wibowo, S. (2020). Pengaruh Electronic Word Of Mouth di Sosial media Instagram Terhadap Proses Keputusan Pembelian PayTV Transvision Studi Kasus : Transvision Kota Bandung 2020. Pengaruh Electronic *Word Of Mouth* di Sosial Media *Instagram* Terhadap Proses Keputusan Pembelian *PayTV Transvision* Studi Kasus : *Transvision* Kota Bandung 2020, 3(2), 58-66. <http://www.tjyybjb.ac.cn/CN/article/downloadArticleFile.do?attachType=PDF&id=9987>
- Shibashish Chakraborty and Kalyan Sengupta. 2014. *Structural Equation modelling of determinants of customer satisfaction of mobile network providers: case of Kolkata, India*. IIMB Management Review (2014) 26, 234-248.
- Rakhmadian, M., Hidayatullah, S., Respati, H., & Malang, U. M. 2017. Analisis Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pemakaian Sistem Informasi Akademik Dosen. *Seminar Nasional Sistem Informasi*, (September), 665-675.
- Rizka Amalia Kurniawati, Ari Kusyanti, Yusuf Tyroni Mursityo. 2018. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. Vol. 2, No. 3, Maret 2018, hlm. 1151-1160.
- Sapitri & hendra, Massie & Seogoto. 2015. Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Di PT. BTPN Purna Bakti KC Padang. <https://osf.io/jkm62>
- Sarinah dan Mardalena. 2017. Pengantar Manajemen. CV Budi Utama. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2020. Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. CV. Alfabet. Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2016. *Service Quality dan satisfaction*. Yogyakarta : Andi
- Thu Nguyen Quach, Paramaporn Thaichon, Charles Jebarajakirthy. 2016. *Journal of Retailing and Consumer Service* 29 (2016) 104-113

- Widiya Gita Lestari, Indira Rachmawati S.T., M.S.M. 2019. *The Effect of Internet Service Providers' (ISP) Service Quality on Loyalty of IndiHome Fiber Customers in Indonesia Based on Different Internet Use Patterns. e-Proceeding of Management : Vol. 7, Indonesia. 1 April 2019.*
- Yusuf Ilham, I Made Bayu Dirgantara. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Jaringan, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Keamanan dan Privasi Pada Penyedia Layanan Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampak Pada Niat Membeli Ulang. Diponegoro Journal Of Management : Volume 9, Nomor 4, Tahun 2020.

Sumber Online :

<https://apjii.or.id/survei> “Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) 2020. Laporan Survei Internet APJII 2019-2020 [Q2]” (diakses pada 10 Mei 2022)

<https://www.bmc.com/blogs/customer-service-vs-technical-support/#:~:text=Customer%20Service%20and%20Technical%20Support,%2C%20most%20cost-effective%20way.> “Customer Service vs technical support: what’s the difeference?. ” (diakses pada 23 Juni 2022)

[https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022#:~:text=Jumlah%20Pengguna%20Internet%20di%20Indonesia%20\(2018-2022*\)&text=Pada%20Januari%202021%2C%20jumlah%20pengguna,tercatat%20sebanyak%20202%2C6%20juta.](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022#:~:text=Jumlah%20Pengguna%20Internet%20di%20Indonesia%20(2018-2022*)&text=Pada%20Januari%202021%2C%20jumlah%20pengguna,tercatat%20sebanyak%20202%2C6%20juta.) “Databoks Katadata 2022. Ada 204,7 Juta Pengguna Internet Di Indonesia Awal 2022” (diakses pada 7 Juni 2022)

<https://www.techtarget.com/whatis/definition/ISP-Internet-service-provider>

“ISP (internet service provider)” (diakses pada 06 Juli 2022)

<http://www.topbrand-award.com/> “Top Brand Award 2021. Top Brand Indeks Kategori ISP Fixed 2019 – 2021” (diakses pada 27 Mei 2022)

<https://jabar.pojoksatu.id/purwakarta/2022/01/05/soal-anggaran-pengadaan-internet-desa-ini-kata-diskominfo-purwakarta/> “Pojok Jabar 5 Januari 2022. Soal Anggaran Pengadaan Internet Desa, Ini Kata Diskominfo Purwakarta 2022” (diakses pada 8 Februari 2022)

<https://tekno.kompas.com/read/2022/04/27/18320087/jumlah-pengguna-internet-dunia-tembus-5-miliar-online-hampir-7-jam-sehari#:~:text=Menurut%20laporan%20itu%2C%20jumlah%20pengguna,mencapai%207%2C93%20miliar%20orang.> “Kompas Tekno 27 April 2022. Jumlah Pengguna Internet Dunia Tembus 5 Miliar, Online Hampir 7 jam Sehari 2022” (diakses pada 7 Juni 2022)

<https://www.nataconnexindo.com/blog/inilah-waktu-terpadat-menggunakan-internet-di-indonesia.> “NATA Connexindo 13 November 2019. Inilah Waktu Terpadat Menggunakan Internet Di Indonesia” (diakses pada 7 September 2022)

<https://purwaktakab.bps.go.id/publication/2021/02/26/9270d0547e1e7139e7cb8beb/kabupaten-purwakarta-dalam-angka-2021.html> ”Badan Pusat Statistik Kabupaten Purwakarta. 2021. Kabupaten Purwakarta Dalam Angka 2021” (diakses pada 31 Maret 2022)

<https://www.liputan6.com/tekno/read/4683148/menkominfo-pengguna-internet-di-indonesia-capai-2026-juta-orang-per-januari-2021.> “Menkominfo: Pengguna Internet di Indonesia Capai 202,6 Juta Orang per Januari 2021. Johnny G. Plate. 2021” (diakses pada 31 Maret 2022)