

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS): alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis*. CV Andi Offset.
- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21–30. <https://doi.org/10.33059/jseb.v9i1.458>
- Amanda, M., M, A., & Anggraini, M. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Padang (Studi Kasus Konsumen Indihome). *Jurnal Pengembangan Ilmu Manajemen & Bisnis*, 3(1), 107–122. <https://doi.org/2355-0376>
- Anislika. (2018). Taraf signifikan (Alpha): Makna & Pengguna. *Datakampus.Com*. <https://datakampus.com>
- Anshori, M., & Iswati, S. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Airlangga Universitas Press.
- APJII. (2019). Penetrasi & Profil Perilaku Pengguna Internet Indonesia Tahun 2018. *Apjii*, 51. www.apjii.or.id
- Armstrong, G., Kotler, P., Trifts, V., & Buchwitz, L. A. (2016). *Marketing An Introduction* (USA). Pearson Education.
- Astuti, M., & Matondang, N. (2020). *Manajemen Pemasaran: UMKM dan Digital Sosial Media* (R. H. M. Meutia (ed.)). CV BUDI UTAMA.
- Badan Pusat Statistik. (2018). *bps.go.id. Indeks Pembangunan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (IP-TIK)*. <https://www.bps.go.id/pressrelease/2018/12/17/1532/indeks-pembangunan-teknologi-informasi-dan-komunikasi--ip-tik--indonesia-tahun-2017-sebesar-4-99-pada-skala-0---10.html>
- Badan Pusat Statistik. (2019). *Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK)*. 94.
- BPS. (2018). *Kota Bogor Dalam Angka Bogor City in Figures* (S. I. P. dan D. Statistik (ed.)). Badan Pusat Statistik Kota Bogor. <https://doi.org/1102001.3271>
- CNN. (2020, April). *Pengguna Internet Kala WFH Corona Meningkat 40 Persen di RI*. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20200408124947-213-491594/pengguna-internet-kala-wfh-corona-meningkat-40-persen-di-ri>

Djodi Pangestu, 2021

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN INDIHOME DI BOGOR

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id

- Cung, K. C., & Rizki, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Indihome PT . Telkom Indonesia (Persero) Tbk . Di Jakarta The Effect Of Product Quality , Service Quality And Customer Value Toward Consumer Satisfactio. *Seminar Nasiona Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi*, 227–237.
- Dewantoro, D., Aryani, L., & Marzuki, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketetapan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Tracking Sistem terhadap Kepuasan Pelanggan JNE. *Prosiding Biema (Business Management, Economic, and Accounting National Seminar Volume)*, 1, 278–293.
- Dewi, P. W., Agung, A. A. P., & Anggraini, N. P. N. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen “BUMBAK COFFE.” *Values*, 2, 102–112. <https://doi.org/2721-6810>
- Diki, D., Darna, N., & Suhendi, R. M. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Suatu Studi pada PT Telkom Kandatel Banjar). In *Business Management and* <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/bmej/article/view/4150>
- Djunaidi, F. G. (2020). *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih* (Tim Qiara Media (ed.)). CV. Penerbit Qiara.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). Menurut (Fatihudin & Firmansyah, 2019 hlm.28) menyatakan bahwa jasa (service) merupakan kegiatan ekonomi yang memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai suatu hasil dari tindakan yang menciptakan perubahan yang diinginkan ko (1st ed.). CV BUDI UTAMA. https://www.researchgate.net/profile/Muhammad-Firmansyah-4/publication/331546499_PEMASARAN_JASA/links/5c7f8f6492851c695059230d/PEMASARAN-JASA.pdf
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)* (1st ed.). CV BUDI UTAMA.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Buku Pemasaran Produk dan Merek*. August, 336.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamzah, Z. L., Lee, siew peng, & Sedigheh Moghavvemi. (2017). Elucidating perceived overall service quality in retail banking. *International Journal of Bank Marketing*, 35(5). <https://doi.org/10.1108/IJBM-12-2015-0204>

- Haryanto, A. T. (2019, May 16). Pengguna Internet Indonesia Didominasi Milenial. *DetikInet*. <https://inet.detik.com/>
- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuisisioner Menggunakan SPSS* (1st ed.). PT. Elex Media Komputindo.
- Hidayat, A. (2018). *PLS SEM: Pengukuran Kecocokan Model (Inner dan Outer)*. <https://www.statistikian.com/2018/08/pls-sem-pengukuran-kecocokan-model-inner-dan-outer.html>
- Indihome. (2021). *No Title*. Indihome.Co.Id. <https://indihome.co.id/>
- IndiHome. (2020). *Penjelasan Lengkap dan Menarik Seputar IndiHome Fiber*. Indihome.Co.Id. <https://indihome.co.id/blog/penjelasan-lengkap-dan-menarik-seputar-indihome-fiber>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). press@unitomo.ac.id.
- J.Setiadi, N. (2019). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen* (7th ed.). PrenadaMedia.
- Jaya, W., Arifin, R., & Slamet, A. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Kafe Family Kopi Di Malang). *E – Jurnal Riset ManajemenPRODI MANAJEMEN*, 10(9). <http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/9591/7641>
- Kant, R., & Jaiswal, D. (2017). The impact of perceived service quality dimensions on customer satisfaction: An empirical study on public sector banks in India. *International Journal of Bank Marketing*, 35(3), 411–430. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2016-0051>
- Kompas. (2021). *Jumlah Pengguna Internet Indonesia 2021 Tembus 202 Juta*. <https://tekno.kompas.com/read/2021/02/23/16100057/jumlah-pengguna-internet-indonesia-2021-tembus-202-juta>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018a). *Principles of Marketing* (17e Global). person education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018b). *Principles of Marketing 17th Global Edition*. In *Pearson Education Limited*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (Global Edi). Pearson Education Limited.
- Kurniawan, adian. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Di Kota Tarakan. *Universitas Borneo Tarakan : Perpustakaan UBT., 2019*.

- Kusmiati. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Transpottasi Jakarta (Studi Kasus Pada Penumpang Bus Transjakarta di Jakarta Selatan)*.
- Kusuma, D. I. P., & Laily, N. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 9. <https://doi.org/2461-0593>
- Lesmana, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v2i2.2464>
- Liputan6.com. (2019, March 4). *Pengguna Internet Wanita Masih Lebih Sedikit Ketimbang Pria*. <https://www.liputan6.com/tekno/read/3909857/pengguna-internet-wanita-masih-lebih-sedikit-ketimbang-pria>
- M.Sumual, Y., Kalangi, J. A. ., & Mukuan, D. D. . (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Basmatour& Travel. *Productivity*, 2(1), 73–78.
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(01), 1267–1283. <https://doi.org/10.36406/jemi.v26i01.201>
- Mediakonsumen.com. (2018). *Tanggapan PT Telkom untuk Bapak Faiz Masykuri terkait Pasang Baru Indihome*. <https://mediakonsumen.com/2018/02/26/tanggapan/tanggapan-pt-telkom-untuk-bapak-faiz-masykuri-terkait-pasang-baru-indihome>
- Mediakonsumen.com. (2020, November 18). *Kecepatan Indihome Palsu. Kecepatan Indihome Palsu*. <https://mediakonsumen.com/2020/11/18/tanggapan/tanggapan-pt-telkom-untuk-bapak-septian>
- Noor, J. (2014). *Analisis Data Penelitian & Manajemen* (1st ed.). PT. Grasindo, anggota Ikapi, Jakarta.
- Prambaudy, K., & Astuti, M. (2019). Pengaruh Orientasi Pasar dan Inovasi terhadap Kinerja Pemasaran UMKM Kuliner. *BENEFIT Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 1–15.
- Rahayu, Y. M., Budiyo, R., & ... (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Di Pt In *Jurnal CAPITAL* <http://capital.stiesemarang.ac.id/index.php/capital/article/download/36/18>
- Rahmawati, A. N., & Susilowati, L. (2021). Jurnal Sosial Ekonomi dan Politik. *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Politik*, 2. <http://www.jsep.org/index.php/jsep/index>

Djodi Pangestu, 2021

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN INDIHOME DI BOGOR

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id

- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif penelitian di bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen* (1st ed.). Grup Penerbit CV BUDI UTAMA.
- Sapriani, J., & Hasbi, I. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J . Co Donuts & Coffee Di Kota Bandung the Effect of Product Quality on Customer Satisfaction in J . Co Donuts & Coffee in Bandung City. *E-Proceeding of Management*, 8(1), 355–360. <http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/9591/7641>
- Saputra, A. (2019). Survei Penggunaan Media Sosial Di Kalangan Mahasiswa Kota Padang Menggunakan Teori Uses and Gratifications. *Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 40(2), 207. <https://doi.org/10.14203/j.baca.v40i2.476>
- Sinaga, Y. A., Hayati, F. A., & Chasanah, U. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rich Perfumery ITC Kuningan Jakarta Selatan. *Jurnal ILMIAH FEASIBLE Bisnis, Kewirausahaan & Koperasi*, 3(1), 55–61. <https://doi.org/10.32493/frkm.v1i2.2538>
- Soenarso, S. A. (2020, September 4). Survei Markplus: Fixed broadband jadi pilihan masyarakat Jabodetabek akses internet. *KONTAN.CO.ID*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulaiman, S. M., Muhammad, M. A., & Muhammad, A. D. (2021). Mediating Role of Customer Satisfaction between Service Quality and Customer Loyalty with Non-Interest Bank in Nigeria. *International Journal of Economics and Finance (IJEF)*, 4(1), 1–30. <https://journal.umy.ac.id/index.php/ijief/article/view/10424>
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4 (ed.)). CV Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan konsep, pengukuran dan strategi* (A. Diana (ed.); 1st ed.). Andi.
- Tjiptono Fandi. (2019). *Kepuasan pelanggan (konsep, pengukuran, dan strategi)* (Diana Anastasia (ed.); 1st ed.).
- Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri). *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 208. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.310>
- Wiyono, G. (2020). *Merancang Penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS 25 & Smart PLS 3.2.8* (2nd ed.). UPP STIM YKPN.

Yussoff, N. M., & Nayan, S. M. (2020). Review on customer satisfaction. *Journal of Undergraduate Social Science and Technology*, 2(2), 1–6.
<http://www.abrn.asia/ojs/index.php/JUSST/article/view/80>

Djodi Pangestu, 2021

***PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN INDIHOME
DI BOGOR***

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

