

DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, F. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan JNE (Studi Kasus Masyarakat Rw.06 Kelurahan Bambu Apus). 17–27.
- APJII. (2017). Hasil Survei Penetrasi Pengguna Internet. Retrieved from <https://apjii.or.id/survei2017>
- APJII. (2018). Penetrasi & Profil Perilaku Pengguna Internet Indonesia. *Apjii*, 6. Retrieved from <https://apjii.or.id/survei2018>
- Armanto, I. D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(3), 1282. <https://doi.org/10.24843>
- Astuti, M., & Amanda, A. R. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. CV Budi Utama.
- Aulijafr, A., Sasmita, E. M., & Sari, B. (2019). Pengaruh Bauran Promosi, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Pt. Telkom Indonesia, Jakarta Timur. *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika Vol*, 3(1), 71–79.
- Caroline, R. jessica, Simarmata, P., & Murtatik, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BCA Finance Kantor Pusat Pondok Indah Jakarta Selatan. 4(1), 67–82.
- CNN Indonesia. (2020, April). Netizen Cibir Jaringan IndiHome Sering Lambat Kala WFH Corona.
- Cung, kevin candra, & Rizki, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Indihome PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk. Di Jakarta.
- Damayanti, E. (2020, April). Apa Kabar Mahasiswa Dengan Kuliah Daringnya ? Retrieved from <https://muda.kompas.id/baca/2020/04/17/apa-kabar-mahasiswadengan-kuliah-daringnya/> Fandi Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Fatimah, S. K. N. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Domino's Pizza Pamulang Barat. 1–20.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen (pedoman penelitian untuk penulisan skripsi tesis dan disertasi ilmu manajemen)* (5th ed.). Agf Books.

Mahira, 2021

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME, UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen Program Sarjana
www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id

- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (4th ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis Mutivariate dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. E. (2010). *Multivariate Data Analysis 7th Edition*. Harlow, England: Pearson Education Limited.
- Haris, D., & Welsa, H. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Desain Produk dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Baju Dagadu Yogyakarta). 2(2).
- Haryanto, A. T. (2019, May 16). Pengguna Internet Indonesia Didominasi Milenial. Retrieved from <https://inet.detik.com/telecommunication/d-4551389/penggunainternet-indonesia-didominasi-milenial>
- Haryanto, A. T. (2020). Riset: Ada 175,2 Juta Pengguna Internet di Indonesia. *Detikinet*. Retrieved from <https://inet.detik.com/cyberlife/d-4907674/riset-ada-1752-juta-pengguna-internet-di-indonesia>
- Herianto Ari wibowo dan Moh Fausi, SH., M. (2017). *Pelayanan Konsumen*. Parama Publishing.
- Indihome.co.id. (n.d.). *Indihome*. Retrieved from <https://www.indihome.co.id/>
- Indihome. (n.d.). Internet Indihome. Retrieved from <https://www.indihome.co.id/internet>
- Indihome. (2020). Pengguna Indihome di Wilayah Jakarta Utara tahun 2020. Jakarta. Info Perusahaan BUMN dan Swasta. (2017). Bumn-Swasta.Web.Id. Retrieved from <http://www.bumn-swasta.web.id/2017/03/pt-telkom-akses.html>
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasturi, D., Suharyati, S., & Nastiti, H. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan. *PERWIRAJurnal ...*, 2, 155–175.
- Kompas.com. (2020). Data Covid-19 Di Indonesia. Retrieved from <https://www.kompas.com/covid-19>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles Of Marketing* (17th ed.). Boston: Pearson.
- KumparanTECH. (2020, November 10). Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tahun 2020 Capai 196,7 Juta, Naik karena WFH. Retrieved from

Mahira, 2021

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME, UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen Program Sarjana
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

<https://kumparan.com/kumparantech/jumlah-pengguna-internet-indonesiatahun-2020-capai-196-7-juta-naik-karena-wfh-1uYnJ729dTL/full>

- Lesmana, R., & Ratnasari. (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>
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Mothersbaugh, D. L., & Hawkins, D. I. (2016). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy* (13th ed.). McGraw-Hill Education.
- Mumek, L., Tampi, J. R. E., & Tamengkel, L. F. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Garuda Indonesia Airlines Kelas Ekonomi Rute Manado-Jakarta. *Productivity*, 1(4), 306–311. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/30036>
- Noor, J. (2014). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Novianty, D. (2020). Riset Ini Ungkap Kualitas Layanan Fixed Broadband IndiHome Selama Pandemi. *Suara.Com*. Retrieved from <https://www.suara.com/tekno/2020/10/12/133814/riset-ini-ungkap-kualitaslayanan-fixed-broadband-indihome-selama-pandemi>
- Oentoro, D. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: LaksBang.
- Pengguna Internet Kala WFH Corona Meningkat 40 Persen di RI. (2020). *CNN Indonesia*.
- Putri, M. N., & Arry, W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Pada Wilayah Antapani Kota Bandung. *E-Proceeding of Management*, 3(3).
- Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence meningkatkan kinerja perusahaan melalui Layanan prima*. Jakarta: Gramedia.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen. CV Budi Utama.
- Rochaety, E., Tresnati, R., & Latief, A. M. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis* (2nd ed.). Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rode Sondakh, P. (2020, October 5). Pelayanan Indihome dan Teknisi Wilayah Jakarta Utara Sangat Tidak Layak.
- Rusyidi. (2017). *Customer Excellent*. Gosyen.

Mahira, 2021

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME, UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen Program Sarjana
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen* (W. Nikoemus, Ed.). Yogyakarta: Andi.
- Santosa, P. I. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Andi Publisher.
- Sarjono, H. dan J. W. (2013). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyanto. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (1st ed.). Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis* (A. Cristian, Ed.). Yogyakarta: Andi.
- Suryani. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenadamedia.
- TimdetikInet. (2020, August). Negara Down, Indihome Puncaki Trending Topic Twitter. Detikinet. Retrieved from <https://inet.detik.com/cyberlife/d-5131317/negara-down-indihome-puncaki-trending-topic-twitter>
- Tjiptaningsih, D. S., & Aryani, L. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Restoran Fast Food Pizza Hut Di Jakarta Selatan). *Online Journal & Proceeding Universitas Jendral Soedirman*, 4(1), 202–215.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik* (2nd ed.). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4* (IV; Andang, Ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2016). *Pemasaran Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2018). *Pelanggan puas? Tak cukup*. Yogyakarta: Andi.
- Ucu, K. R. (2020). Pelanggan Keluhkan Layanan Internet Indihome. *Republika.Id*. Retrieved from <https://republika.co.id/berita/qi0u3r282/ampun-internetindihome-bikin-naik-darah>

Mahira, 2021

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME, UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen Program Sarjana
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Utami, M., Handayani, T., & Pusporini. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah*, 2, 170–178.