

DAFTAR PUSTAKA

- Chairina, R. (2019). *Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia* (Sidoarjo). Zifatama Jawara.
- CNN Indonesia. (2020a, April). Netizen Cibir Jaringan IndiHome Sering Lambat Kala WFH Corona. *CNN Indonesia*. Retrieved from <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20200409181907-192-492233/netizen-cibir-jaringan-indihome-sering-lambat-kala-wfh-corona>
- CNN Indonesia. (2020b, April). Pengguna Internet Kala WFH Corona Meningkatkan 40 Persen di RI. *CNN Indonesia*. Retrieved from <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20200408124947-213-491594/pengguna-internet-kala-wfh-corona-meningkat-40-persen-di-ri>
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2019th, ceta ed.; D. Fatihudin & M. anang Firmansyah, eds.). Sleman: DEEPUBLISH. Retrieved from <https://books.google.co.id/books?id=txyPDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=didin+fatihudin&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjf9pvBpYrtAhX1IbcAHc29CPwQ6wEwA3oECAMQAAQ#v=onepage&q=didin fatihudin&f=false>
- Gazali Djunaidi, F. (2020). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN MINYAK KAYU PUTIH PADA KETEL WALBARUA DI DESA UBUNG* (1st ed.). Pasuruan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media. Retrieved from https://books.google.co.id/books?id=uT4DEAAAQBAJ&dq=definisi+kepuasan+konsumen&hl=id&source=gbs_navlinks_s
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21* (VII). Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Hamdani, E. (2017). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SPEEDY INDIHOME PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA (STUDI KASUS PELANGGAN INDIHOME KECAMATAN TAMPAN 2016)*. Abstrak. Retrieved from <http://repository.uin-suska.ac.id/23411/>
- Indahingwati, A. (2019). *KEPUASAN KONSUMEN DAN CITRA INSTITUSI KEPOLISIAN PADA KUALITAS LAYANAN SIM CORNER DI INDONESIA* (1st ed.; F. Ana Rahmayani, ed.). Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2019. Retrieved from https://books.google.co.id/books?id=rMCDwAAQBAJ&dq=pengertian+kepuasan+pelanggan&hl=id&source=gbs_navlinks_s

- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan* (1st ed.). Surabaya: Unitomo Press, 2019. Retrieved from https://books.google.co.id/books?id=PYfCDwAAQBAJ&dq=pemasaran+dan+kepuasan+pelanggan&hl=id&source=gbs_navlinks_s
- Kotler, P., Amstrong, G., Burton, S., Deans, K., & Brown, L. (2015). *Marketing* (9th Editio). Australia: Pearson Australia. Retrieved from <https://books.google.co.id/books?id=8TjiBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Mutiawati, C., & Dkk. (2019). *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya* (1st ed.). Sleman: Deepublish, 2019. Retrieved from <https://books.google.co.id/books?id=VByZDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Nanda Hanief, Y., & Himawanto, W. (2017). *Statistik Pendidikan* (1st ed.). Yogyakarta: Ddeepublish 2017. Retrieved from <https://books.google.co.id/books?id=jfZRDwAAQBAJ&pg=PA41&dq=pengertian+purposive+sampling&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwi5793YgrnuAhWf4HMBHYZ0DKIQ6AEwB3oECAGQAg#v=onepage&q=pengertian+purposive+sampling&f=false>
- Nandasari, S. (2018). *PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME TELKOM LUMAJANG*. 2. Retrieved from <http://repository.stiewidyagamalumajang.ac.id/571/>
- Qamar, N., & Syah Rezah, F. (2020). *Metode Penelitian Hukum: Doktrinal dan Non-Doktrinal* (1st ed.; A. Kahar Muzzakir & F. Rahman, eds.). Makasar: CV. Sosial Politik Genius (SIGn). Retrieved from <https://books.google.co.id/books?id=TAQHAAAQBAJ&pg=PA147&dq=metode+non-probability&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwj5mojK-7juAhUEqksFHRrADSsQ6AEwA3oECAkQAg#v=onepage&q=metode+non-probability&f=false>
- Rachmat Novianto, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Kantor Daerah Telekomunikasi Kota Sukabumi. *Ekonomi*. Retrieved from <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/123456789/8799>
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Penelitian, Metode riset penelitian kuantitatif: penelitian bidang manajemen, Teknik, pendidikan dan eksperimen*. yogyakarta: cv budi utama.
- Rochim, A. (2020, July). Penggunaan Internet Melonjak di Masa Pandemi Covid-19, Paling Banyak Digunakan untuk Kirim Pesan. *Inews.Id*. Retrieved from <https://www.inews.id/techno/internet/penggunaan-internet-melonjak-di-masa-pandemi-covid-19-paling-banyak-digunakan-untuk-kirim-pesan>

- Rohayani, F. (2020). Menjawab Problematika Yang Dihadapi Anak Usia Dini di Masa. *Qawwam: Journal For Gender Mainstreaming*, 14(1), 29–50. <https://doi.org/10.20414/Qawwam.v14i1.2310>
- S. Kaihatu, T., Daengs, A., & Indrianto, A. (2015). *Manajemen Komplain* (1st ed.; E. Risanto, ed.). Yogyakarta: CV. Andi OFFSET. Retrieved from https://books.google.co.id/books?id=5YuACwAAQBAJ&dq=harga+terhadap+kepuasan+pelanggan&hl=id&source=gbs_navlinks_s
- Santosa, P. I. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: ANDI.
- Siregar, S. (2017). *Statistika Terapan Untuk Perguruan Tinggi: Edisi Pertama* (1st ed.; Suwito & I. Fahmi, eds.). Rawamangun, Jakarta: KENCANA. Retrieved from https://books.google.co.id/books?id=7_q2DwAAQBAJ&dq=inauthor:%22Syofian+Siregar%22&hl=id&source=gbs_navlinks_s
- Sitoayu, L., Nuzrina, R., & Aula Rumana, N. (2020). *APLIKASI SPSS UNTUK ANALISIS DATA KESEHATAN: Bonus Analisis Data dengan SEM* (1st ed.; M. Nasrudin, ed.). Pekalongan, Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management.
- Siyoto, S., & Ali Sodik, M. (2015). *DASAR METODOLOGI PENELITIAN* (1st ed.; Ayup, ed.). Yogyakarta: Literasi Media Publishing. Retrieved from <https://books.google.co.id/books?id=QPhFDwAAQBAJ&pg=PA63&dq=definisi+populasi+dan+sampel&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwj3teb57juAhXGV30KHYs8AEIQ6AEwAnoECAEQAg#v=onepage&q=definisi+populasi+dan+sampel&f=false>
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset Pada Hotel Berbintang di Sumatera Utara)* (1st ed.). Sleman: Deepublish, 2016. Retrieved from https://books.google.co.id/books?id=b9JBDAAAQBAJ&dq=kualitas+pelayanan+manajemen+pemasaran&hl=id&source=gbs_navlinks_s
- Supriyadi. (2018). *Konsep Harga Dalam Ekonomi Islam* (Supriyadi, ed.). Guepedia Publisher. Retrieved from https://books.google.co.id/books?id=ftV5DwAAQBAJ&hl=id&source=gbs_navlinks_s
- Syahrir, Danial, Yulinda, E., & Yusuf, M. (2020). *Aplikasi Metode SEM-PLS dalam Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Lautan* (1st ed.; L. Daris & A. Dyana Riana, eds.). Bogor, Jawa Barat: PT Penerbit IPB Press. Retrieved from https://books.google.co.id/books?id=NzEIEAAAQBAJ&dq=inauthor:%22Syahrir%22&hl=id&source=gbs_navlinks_s

- Tarjo. (2019). *Metode Penelitian Sistem 3x Baca* (1st ed.; T. Yulianti, ed.). Yogyakarta: Deepublish, 2019. Retrieved from https://books.google.co.id/books?id=SizGDwAAQBAJ&pg=PA45&hl=id&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q&f=false
- Tyas Untari, D. (2018). *METODOLOGI PENELITIAN: Penelitian Kontemporer Bidang Ekonomi dan Bisnis* (1st ed.; R. Nur Brilliant & F. Tri Septiono, eds.). Purwokerto: CV. Pena Persada Redaksi. Retrieved from https://books.google.co.id/books?id=R-7gDwAAQBAJ&dq=inauthor:%22Dhian+Tyas+Untari%22&hl=id&source=gbs_navlinks_s
- Yulius, Y., & Limakrisna, N. (2016). *Manajemen Pemasaran* (cetakan pe). Yogyakarta: DEEPUBLISH. Retrieved from <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1143797>
- Zelviean Adhari, I. (2021). *KEPUASAN PELANGGAN & PENCAPAIAN BRAND TRUST* (1st ed.; Q. Media, ed.). Pasuruan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media. Retrieved from <https://books.google.co.id/books?id=rA4VEAAAQBAJ&pg=PA2&dq=hubungan+antara+kualitas+pelayanan+terhadap+kepuasan+pelanggan&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwimjNnJ1LfuAhXtwjgGHb6JDL4Q6AEwAnoECAUQA#v=onepage&q=hubungan+antara+kualitas+pelayanan+terhadap+kepuasan+pelanggan&f=false>