

DAFTAR PUSTAKA

- Abd-Elrahman, A. E. H. (2022). Telecommunications Service Quality, Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Pandemic Times. *Management Research Review*. <https://doi.org/10.1108/MRR-08-2021-0595>
- Altangerel, U., & Munkhnasan, T.-A. (2019). Relationships Of Brand Image, Customer Satisfaction And Brand Loyalty: In Case Of Telecommunication Sector. *International Journal of Business Management and Economic Review*, 02(03), 39–48. <https://doi.org/10.35409/ijbmer.2019.3948>
- Bansaleng, J. M., Sepang, J. L., Tampenawas, J. L. A., Mega Bansaleng, J., Sepang, J. L., Tampenawas, J. L. A., Ekonomi, F., Bisnis, D., & Manajemen, J. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kartu XL di Manado. *Jurnal EMBA*, 331–340.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Services Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*.
- CNN Indonesia. (2021, November 25). *Indihome Trending, Pengguna Mengeluh Koneksi Bermasalah*. CNN Indonesia.
- Creswell, J. W., & Vicki L, P. C. (2018). *Designing and Conducting Mixed Methods Research 3rd Edition*.
- Diotiharta, R. Y., Muktiyanto, A., & Mujtahid, I. M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, dan Harga Terhadap kepuasan pelanggan Pengguna Layanan Internet PT Tlekomsel di Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 11. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1>
- Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*.
- Ghozali. (2021a). *Partial Least Square : Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS3.2.9*.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling 4th Edition*. Penerbit Undip.
- Ghozali, I. (2021b). *Partial Least Square* . Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, T. M., Ringle, C. M., Marko Sarstedt, Danks, N. P., & Soumya Ray. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. <http://www>.

- Hamzano, R. (2023, July 28). *Akhir Cerita Pahit Saya Dengan Indihome*. [Mediakonsumen.Com](https://www.mediakonsumen.com).
- Hanafia, F., Permadi, H. N., & Astuti, D. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Perdana Telkomsel di Cikarang Timur. *Jurnal Lentera Bisnis Manajemen*, 01, 107–114.
- Inrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*.
- Iqbal, M. A., & Indradewa, R. (2021). The Influence Of Brand Image And Service Quality On Customer Loyalty Which Is Mediated By Customer Satisfaction (Case Study PT. Indosat). *International Journal of Research and Review (Ijrrjournal.Com)*, 8, 3.
- Juliana, J. (2019). Analisis Pengaruh Brand Image, Service Quality dan Price Terhadap Customer Satisfaction. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(9), 5867. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i09.p25>
- Keller, K. L. (2013). *Strategic Brand Management Building, Measuring, And Managing Brand Equity*.
- Khoirunnisa. (2023, March 25). *Top 5 Internet Rumahan Tercepat di Indonesia 2022*. [Selular.Id](https://selular.id).
- Kotler, P., Armstrong, G., & Opresnik, M. O. (2021). *Principles Of Marketing 18th Edition*. <https://support.pearson.com/getsupport/s/contactsupport>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*.
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M. R. V., & Hansen, T. (2019). *Marketing Management 4th European Edition*. www.pearson.com/uk
- Kusnandar, B. V. (2021, October 14). *10 Negara Asia dengan Jumlah Pengguna Internet Terbanyak*. [Katadata.Co.Id](https://katadata.co.id).
- Lamb, C. W., Hair, J. F., & Mcdaniel, C. (2021). *Principles Of Marketing*.
- Meida, F., Astuti, M., Nastiti, H., & Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Jl Rs Fatmawati, U. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19*.
- Noor, J. (2014). *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*. Kencana.
- Nugraha, T. Z., & Soebiantoro, U. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada First Media Di Sidoarjo Utara. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 2812–2822. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.4125>

- Otman, M., & kamarohin, N. A. (2022). The Effect Of Employee Ethics, Trust, And Service Quality To Customer Satisfaction : A Study On Malaysian Telecommunications. In *An International Journal* (Vol. 14, Issue 1).
- Pahlevi, R. (2022a, January 10). *Data Keluhan Pengguna Telekomunikasi*. Katadata.Co.Id.
- Pahlevi, R. (2022b, June 12). *Provider internet yang paling banyak digunakan di Indonesia*. Katadata.Co.Id.
- Puspasari, A., Nurhayaty, E., Riftiasari, D., Yuniarti, P., Suharyadi, D., & Martiwi, R. (2022). The Effect Of Service Quality Perception And Company Image On Customer Satisfaction And Their Impact On Customer Loyalty Indihome. *International Journal Of Social And Management Studies (Ijomas)*.
- Rachmariana Azahro, F., & Djoko Waloejo, H. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Indihome Pt Telkom Kabupaten Pati. In *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* (Vol. 11, Issue 4). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>
- Rezky Pangeran Syafar Arsyad, M. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 6(1), 367–381. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i1.4356>
- Rianto, M. R., Setyawati, M. R., Rohaeni, N. W., & Woelandari, H. (2022). Pengaruh Harga, Promosi dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Telkomsel Pada Generasi Milenial Muslim di Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(02), 2159–2166. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i2.5863>
- Rizaty, M. A. (2023, February 3). *Jumlah Pengguna Internet di Indonesia* . DataIndonesia.Id.
- Rizkiyanto, D., Hakim, L., & Aryani, L. (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Cikampek. *Communnity Development Journal*, 4(4).
- Rukhani, I. W. (2019). Analisis Pengaruh Citra Merek dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Internet Tri. *IQTISHADEquity Jurnal Manajemen*, 1, 25–35.
- Sitanggang, T., Farida, N., & Purbawati, D. (2023). Pengaruh Harga Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia di Jepara. In *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* (Vol. 12, Issue 1). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.

- Syahwi, M., & Pantawis, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Kasus Pada PT. Telkom di Kota Semarang). *ECONBANK : Journal of Economics and Banking*, 3, 150–163.
- Vu, N. H., Pham, H. Van, & Nguyen, H. T. H. (2021). Exploring Service Quality, Customer Satisfaction, And Customer Loyalty In Vietnam's Telecommunications Industry. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 8(1), 1–10. <https://doi.org/10.21833/ijaas.2021.01.001>
- Wijayanti, T. (2022). *Marketing Plan Dalam Bisnis*. Kompas Gramedia.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. H. (2016). *Services Marketing 8th Edition*.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*.