

## DAFTAR PUSTAKA

- Annur, C. M. (2022). *Ada 204,7 Juta Pengguna Internet di Indonesia Awal 2022*. [https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022#:~:text=Jumlah Pengguna Internet di Indonesia \(2018-2022\\*\)&text=Pada Januari 2021%2C jumlah pengguna,meningkat dalam lima tahun terakhir](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,meningkat%20dalam%20lima%20tahun%20terakhir.).
- Ardiansyah, M. A. (2018). *PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP VOLUME PENJUALAN USAHA MIKRO KECIL MENENGAH BINAAN DINAS KOPERASI USAHA MIKRO DAN TENAGA KERJA KOTA KEDIRI*. UIN SATU Tulungagung.
- Azhari, A. (2016). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN*. Universitas Pasundan.
- Candra Putri, K., Rusminah, R., & Furkan, L. M. (2020). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Minat Berkunjung Ulang Konsumen Mcdonald'S Sriwijaya. *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 2(1). <https://doi.org/10.29303/e-jep.v2i1.24>
- Damiati, Masdarini, L., Suriani, M., Adnyawati, N. D. M. S., Marsiti, C. I. R., Widiartini, K., & Angendari, M. D. (2017). *Perilaku Konsumen* (1 ed.). PT. Raja Grafindo Persada.
- Fadhillah, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Firdaus, M. S. (2020). *ANALISIS PENERAPAN STRATEGI PEMASARAN 4P GUNA MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN PADA UD KELAPA DAREN*. IAIN Kudus.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halidzah, F. A. (2021). *PENGARUH HARGA , KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI KOPI KENANGAN (STUDI KASUS PADA KONSUMEN DI CIPAYUNG JAKARTA TIMUR)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Halim, A. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS JURUSAN SAMARINDA BONTANG PADA TERMINAL LEMPAKE DI KOTA SAMARINDA*. Universitas Mulawarman.
- Handayani, F. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada 212 Mart Sudirman Palembang*. UIN Raden Fatah Palembang.
- Imron. (2019). *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen*

- Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19–28.  
<https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5861>
- Irawati, M. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI MAXIM DI BANDAR LAMPUNG*. Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kusumaningrum, D. (2020). *STRATEGI PEMASARAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENJUALAN PRODUK (STUDI KASUS PADA TOKO BATIK BENANG RAJA SEMARANG)*. Universitas Semarang.
- Lailiya, I. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Brand Image terhadap Kepuasan Konsumen Smartphone Oppo Pada Mahasiswa UN PGRI Kediri*. Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Lelono, V. D. A., & Vikaliana, R. (2020). Pengaruh Antrian Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biznet Home Di Branch Kelapa Gading. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 4(2), 661–672.  
<https://doi.org/10.22437/jssh.v4i2.11526>
- Lestari, N. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH KAYU RESTO CAFE DI KECAMATAN TAMBUSAI UTARA KABUPATEN ROKAN HULU DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH*. UIN SUSKA RIAU.
- Lestiyono, U. (2018). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN CV. MULTI USAHA RAYA JEPARA*. Universitas Negeri Semarang.
- Mubarok, A. W. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BNI SYARIAH FATMAWATI*. Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- Nugroho, D. A. (2021). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN VARIASI PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DEALER TONO MOTOR DI KOTA SEMARANG*. Universitas Semarang.
- Ovidani, Z., & Hidajat, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Dafam Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(2), 167–174.
- Pahlevi, R. (2022). *YLKI: Indihome dan Telkomsel Paling Banyak Dikeluhkan Konsumen*. databoks.  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/10/ylki-indihome-dan-telkomsel-paling-banyak-dikeluhkan-konsumen>
- Pertiwi, W. K. (2021). *Internet IndiHome Sering Gangguan, YLKI Minta Telkom Diaudit*. Kompas.com.

<https://tekno.kompas.com/read/2021/09/28/18020047/internet-indihome-sering-gangguan-ylki-minta-telkom-diaudit?page=all>

- Purba, E. S., & Madiawati, P. N. (2021). Pengaruh Brand Image, Brand Trust, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indihome Di Kota Bandung. *e-Proceeding of Management*, 8(5), 5774.
- Rahmawati, T., Widaningsih, S., & Telkom, U. (2022). *Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan indihome 2021 di pt telkom indonesia witel sukabumi influence of product quality on indihome customer satisfaction 2021 at pt telkom indonesia witel sukabumi*. 8(1), 1–8.
- Rhaziqien, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Modem Smartfren Di Kota Malang*. 6(2).
- Sari, A. P. (2019). *KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN DISTRIBUSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE XIAOMI. STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA*.
- Sari, N. P., & Budiarmo, A. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Indihome PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Persero) Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(4).
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Siswoyo, H. (2017). *METODE SEM UNTUK PENELITIAN MANAJEMEN AMOS LISREL PLS*. Luxima Metro Media.
- Siti, M. (2020). *Analisis Pengaruh Bauran Promosi, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tas Pada Toko Elizabeth Jember*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susanti, S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Coffee RR Pekanbaru*. Universitas Islam Riau.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (4 ed.). Andi.
- Wardani, T. U. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI GOJEK*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Warere, O. P., & Mandagie, Y. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Indosat Ooredoo di Desa Kaneyan Kecamatan Tareran. *Jurnal EMBA*, 10(01), 1014–1022.

- Widiani, N. K. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Xl Axiata Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi*. 4(1), 92–100. <https://repo.undiksha.ac.id/6268/>
- Yuliarmi, N., & Marhaeni. (2019). *Metode Riset Jilid 2* (2 ed.). CV. Sastra Utama.
- Yuliarmi, N. N., & Marhaeni, A. A. I. N. (2019). *Metode Riset Jilid 2* (2 ed.). CV. Sastra Utama.
- Zarkazi, A. (2021). *Pengaruh Iklan, Brand Image Dan Motivasi Konsumen Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Skincare Merek MS GLOW DI MS GLOW Dupak Surabaya*. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.