

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *PARTIAL LEAST SQUARE (PLS)* (Edisi 1). Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Adam, K. (2015). Metode Partial Least Square (PLS) Dan Terapannya (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan PDAM Unit Camming Kab. Bone). *Jurnal Teknosains*, Vol 9 No (1), Hal 53–68.
- Ainun, M. (2020). Model Hubungan Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Menggunakan SEM (Studi Kasus Smartphone Merek X). *Juminten*, Vol 01, No 04, Hal 58-69.
- Armia, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal E-KOMBIS*, Vol II(1), Hal 65-78.
- Gunadi dkk, (2015). Kualitas Layanan dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Mitra di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi, dan Manajemen Bisnis*, Vol 03, No 01, Hal 56 – 65.
- Halilah, A. M. I. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Penyedia Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, Vol 5, No (1), Hal 33–47.
- Isniah Al Afif. (2019). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Rumah Makan Bakso Mercon Cak Kar Di Singosari Kabupaten Malang*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Istiqo, C., & Eddy, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Faktor Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel The Sun Sidoarjo. *Jurnal Bisnis Indonesia*, Vol 8, No (1), Hal 73-85.

- Malik, A. (2013). Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi (Studi Kasus Di Kota Tangerang Selatan, Banten). Departemen Manajemen. Institut Pertanian Bogor
- Mamang, E., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Edisi 1). Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Mawarty et al. (2019). Model Pengaruh Variabel Kualitas Layanan E-Toll Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pengguna Jalan Tol (Studi Kasus PT Jasamarga Surabaya Mojokerto). Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
- Praharsi, Y. (2015). Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Produk Air Minum (Studi Kasus: Perusahaan CV OEN Jaya). *Jurnal Metris, Volume 16*, Hal 35-44.
- Prasetya, W. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang: Studi Pada Produk Eatlah. *Jurnal Teknologi*, Vol 11, No 02, Hal 92 – 100.
- PT. TELKOM Indonesia. *Laporan Tahunan*. Dalam [https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id\\_ID/page/ir-laporan-tahunan](https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/ir-laporan-tahunan). diakses pada 25 Oktober 2020
- Purwati, A. A., & Dkk. (2020). Service Marketing Strategy and Customer Satisfaction of Indihome PT Telkom Indonesia. *Jurnal Ilmiah Management, Vol 8*(No 1), Hal 74-93.
- Putra et al. (2017). Pengaruh Lingkungan Organisasi, Kepemimpinan, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan PT.

Angkasa Pura II. Jurnal SWOT, Vol VII, No 03, Hal 442 - 456

- Rantelimbong, O., & Mas'ud, F. (2016). Pengaruh Keterikatan Karyawan ( Employee Engagement ) Terhadap Kinerja Karyawan : Peran Jarak Kekuasaan ( Power Distance ) Sebagai Moderator ( Studi Pada Patra Jasa Convention Hotel Semarang ). *Diponegoro Journal of Management*, Vol 5 (No 3), 1–11.
- Ristiana, R. (2019). Pengaruh Budaya Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Layanan RSUD Sekarwangi Unit Instalasi Farmasi, Cibadak, Sukabumi. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Sandi, J.P. (2020). Pengaruh Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Konsumen Di JOKOPI Untung Suropati Surabaya. *Jurnal Hospitaly dan Manajemen Jasa*, Vol 8, No 1, Hal 253-268.
- Sanjiwani, M., Jayanegara, K., Eka, I. P., & Kencana, N. (2015). Analisis Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji Menggunakan Metode Partial Least Square ( Studi Kasus : Burger King Bali ). *E-Jurnal Matematika*, Vol 4(No 3), Hal 98-103.
- Suwadi, E. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert Pada Layanan Speedy Yang Bermigrasi Ke Indihome. *Jurnal Teknik Elektro Universitas Tanjungpura*, Vol 1 (No 1).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction* (Edisi 4). Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Winarso, K., Moh. Jufriyanto, & Yahya, H. (2019). Analisis kualitas pelayanan internet indihome pada pt. x dengan pendekatan part least square. *Jurnal MATRIK*, Vol 20 (No 1), Hal 77–87.