

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. (2025). *MyRepublic capai 1 juta pelanggan: Merayakan dekade inovasi dan transformasi digital*. <https://www.myrepublic.co.id/pers/myrepubliccapai-1-juta-pelanggan>
- Ariyanto, A., & Wulan, S. A. (2024). Persaingan bisnis internet rumah kian ketat. <https://www.alinea.id/bisnis/persaingan-bisnis-internet-rumah-kian-ketat-b2k1Y9PDK>
- Arliyah, R. S., & Vania, A. (2025). Pengaruh kepuasan konsumen dan pengalaman pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan minat beli ulang sebagai variable intervening. *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 3(4).
- Budiman, E., Moeis, D., & Soekarta, R. (2017). Broadband quality of service experience: Measuring mobile networks from consumer perceived. In *2017 3rd International Conference on Science in Information Technology (ICSITech)* (pp. 423–428). IEEE. <https://doi.org/10.1109/ICSITech.2017.8257150>
- Chandra, T., et al. (2020). *Service quality, consumer satisfaction, dan consumer loyalty: Tinjauan teoritis*. IRDH.
- Citra Neisia, 2018. Pengaruh Harga terhadap Penjualan Produk Motor Yamaha Mio Pada PT.Hasjrat Abadi Outlet Karombasan Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol.6 No.3 Tahun, 2018.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2018). *Partial least squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafid, M., Hayati, Z., Jannah, R., Mawaddah, & Nurhayati, A. (2024). The effect of service quality and price on customer satisfaction of IndiHome service users in Bireuen District. *International Conference on Health Science, Green Economics, Educational Review and Technology*, 6(1), 168–177. <https://doi.org/10.54443/ihert.v6i1.398>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage.
- Harjadi, D., & Arraniri, I. (2021). *Experiential marketing & kualitas produk dalam kepuasan pelanggan generasi milenial*. Penerbit Insania.
- Ibrahim, M. (2025). *Biznet bidik jumlah pelanggan tumbuh 30 persen pada 2025*. <https://infobanknews.com/biznet-bidik-jumlah-pelanggan-tumbuh-30->

[persen-pada-2025/](#)

- Ilham, Y., & Dirgantara, I. M. B. (2021). Analisis pengaruh kualitas jaringan, kualitas layanan, kualitas informasi, keamanan dan privasi pada penyedia layanan internet terhadap kepuasan pelanggan dan dampak pada niat pembelian ulang. *Diponegoro Journal of Management*, 9(4). Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/31080>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Kotler, P., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2019). *Marketing management* (4th European ed.). Pearson.
- Mazhar, T., Malik, M. A., Mohsan, S. A. H., Li, Y., Haq, I., Ghorashi, S., Karim, F. K., & Mostafa, S. M. (2023). Quality of service (QoS) performance analysis in a traffic engineering model for next-generation wireless sensor networks. *Symmetry*, 15(2), 513. <https://doi.org/10.3390/sym15020513>
- Purwahid, M., & Triloka, J. (2019). Analisis quality of service (QoS) jaringan internet untuk mendukung rencana strategis infrastruktur jaringan komputer di SMK Negeri 1 Sukadana. *Jurnal Teknologi Komputer dan Sistem Informasi*, 2(3), 1–9. <https://doi.org/10.56327/jtksi.v2i3.778>
- Rahmadi, Y., & Elsandra, Y. (2025). Pengaruh kualitas jaringan, harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 9(1), 2162–2189. <https://doi.org/10.31955/mea.v9i1.5378>
- Ronald, R., & Amelia, A. (2023). Deeper insights into service quality in the context of commitment and loyalty: A study on internet providers in Indonesia. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 12(1).
- Saleh, A. K., Tjahyaningtjas, H. P. A., Nurhayati, N., & Rakhmawati, L. (2022). Quality of service (QoS) comparative analysis of wireless network. *Indonesian Journal of Electrical and Electronics Engineering (INAJEEE)*, 5(2), 30–37. <https://doi.org/10.26740/inajeee.v5n2.p30-37>
- Setiawan, B., Rahma, A., Djatmika, E. T., Wardhana, R. W., Handayati, P., Rofiudin, M., & Barizi, A. (2022). The effect of service quality on IndiHome customer satisfaction at PT. Telkom Akses Malang. *International Journal of Economics and Management Research*, 1(3), 102–114. <https://doi.org/10.55606/ijemr.v1i3.43>
- Simangunsong, D. A. Y., Nasution, A. I. L., & Nasution, M. L. I. (2023). Pengaruh

kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah: Studi kasus Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 1(4), 153–173.

<https://doi.org/10.59841/jureksi.v1i4.435>

Sugiono, S. (2022). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas jaringan, dan kualitas keamanan data pada layanan internet terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada PT Adeaksa Indo Jayatama Cabang Surabaya). *Global: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 5(2), 419–428.

Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sulistiyowati, W. (2021). *Buku ajar kualitas layanan: Teori dan aplikasinya*.

Taufan, H. (2020). ANALISIS PENGARUH PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 17(2).

Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan pelanggan: Konsep, pengukuran, dan strategi*. ANDI.

Wardhana, A. (2024). *Consumer behavior in the digital era 4.0 – Edisi Indonesia*. Eureka Media Aksara.

Widodo, T., & Jauhari, R. (2023). The influence of the service quality dimension on attitudinal loyalty and behavioral loyalty moderated by the level of internet usage and switching costs: Study case on IndiHome in Indonesia. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 17(1), 68–85.
<https://doi.org/10.55208/75m7nz21>