

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal

- Armanto, Ichsan. D. (2018). “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome *Triple Play*”. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No.3
- Fibrianingsih Sarah. (2019). *Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Online*.
- Ndun, L. A. (2019). *Analisis Pengaruh e-service Quality dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Internet Indihome*. Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan, Vol. 03 No.1
- Mahira, M., Hadi, P. & Nastiti. H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. Jurnal Konferensi, Vol. 5(2), 1-11

### Buku

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta

### Skripsi

- Anam, Fikri H. (2020). Pengaruh E-Service Quality pada Kepuasan Pelanggan Tokopedia Studi pada Mahasiswa Universitas Telkom. Skripsi pada Universitas Telkom.
- Basri. F. A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Kasus pada Witel Karawang). Skripsi pada Universitas Telkom.

- Dony Hendrix Corniawan. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Wijosen Coffee Container Jalan Uler Kambang Ponorogo*. Skripsi pada Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Febriansyah Kurnia. (2021). *Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen di Kopi Studio 24 Malang*. Skripsi pada Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.