

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] “myIndiHome - Aplikasi di Google Play.” <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.telkom.indihome.external&hl=id&gl=US> (diakses 29 Juli 2023).
- [2] “myIndiHome on the App Store.” <https://apps.apple.com/id/app/myindihome/id1119407221> (diakses 29 Juli 2023).
- [3] Y. U. Salim, “Rancangan perbaikan Kualitas Aplikasi MyIndiHome Menggunakan Metode Quality Function Deployment dan Importance Performance Analysis,” Bandung, 2019. Diakses: 7 Agustus 2023. [Daring]. Tersedia pada: <https://journal.unpar.ac.id/index.php/JurnalAdministrasiBisnis/article/view/3129/2838>
- [4] E. Saputri dan D. Syamsuar, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Respon Cepat Tanggap Layanan Aplikasi Mobile Myindihome Berdasarkan Kombinasi Metode Servqual dan Metode Webqual,” *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, vol. 11, no. 1, hlm. 27–32, 2020, doi: 10.36982/jiig.v11i1.1066.
- [5] D. Pranitasari dan A. N. Sidqi, “Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius,” *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, vol. 18, no. 02, hlm. 12–31, 2021, doi: 10.36406/jam.v18i02.438.
- [6] S. R. Amaliah, Y. Firdaus, dan K. A. Lhaksitowening, “Implementasi Metode AHP (Analytical Hierarchy Process) untuk Pengambilan Keputusan Pemilihan Tingkat Kematangan Sistem e-Learning Berdasarkan Proses eMM (e-Learning Maturity Model),” vol. 2, no. 3, hlm. 7811, 2015.
- [7] L.-M. Hsu, “Key Indicators for Successful E-oriented Operation and Management of the Nutrition Consulting Service System,” 2022.
- [8] L. Ocampo *dkk.*, “Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies,” *Socioecon Plann Sci*, vol. 68, Des 2019, doi: 10.1016/j.seps.2017.12.002.
- [9] M. D. Victorina Rada *dkk.*, “Integrating E-S-QUAL Model and Analytical Hierarchy Process to Assess Consumers’ Preferences in Selected Online Shopping Platforms in Manila, Philippines.”
- [10] E. R. Sutendi, S. Wulandari, dan I. N. Kusmayanti, “Rancangan Perbaikan Kualitas Layanan Website Kliktrip Menggunakan E-service Quality Dan Metode Importance Performance Competitor Analysis (IPCA),” *e-Proceeding of Engineering*, vol. 8, no. 5, hlm. 8693–8702, 2021.

- [11] X. J. Mamakou dan K.-P. Roumeliotou, *E-SHOPS EVALUATION DURING COVID-19 LOCKDOWN USING E-S-QUAL AND AHP-TOPSIS*. 2021.
- [12] Taupik Ismail, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung,” *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, vol. 5, no. 1, hlm. 1124–1135, 2021.
- [13] “PT. Telkom Indonesia - Invest Bandung.” <https://invest.bandung.go.id/id/company/pt-telkom-indonesia> (diakses 29 Juli 2023).
- [14] “Telkom |.” [https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id\\_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22](https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22) (diakses 29 Juli 2023).
- [15] “Komparasi Brand.” [https://www.topbrand-award.com/komparasi\\_brand/bandingkan?id\\_award=1&id\\_kategori=10&id\\_subkategori=370](https://www.topbrand-award.com/komparasi_brand/bandingkan?id_award=1&id_kategori=10&id_subkategori=370) (diakses 29 Juli 2023).
- [16] A. D. Linggan, “Penambahan Pelanggan IndiHome 2018,” vol. 6, no. 2, hlm. 6548–6555, Agu 2019.
- [17] M. Ahsanulhaq, “Membentuk Karakter Religius Peserta Didik Melalui Metode Pembiasaan,” *Jurnal Prakarsa Paedagogia*, vol. 2, no. 1, Jul 2019, doi: 10.24176/jpp.v2i1.4312.
- [18] Y. F. D. D. AMANDA LIVIA, “Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang,” *Jurnal Matematika UNAND*, vol. VIII, hlm. 179–188, Mei 2019, doi: <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>.
- [19] E. Shobariyah, “Teknik Evaluasi Non Tes,” Banten, Jul 2018. doi: <https://doi.org/10.55307/adzzikr.v3i2.1>.
- [20] N. F. (1); G. S. (2); A. K. (3); Amin, “KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN,” *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, vol. 14, Jun 2023, Diakses: 4 Agustus 2023. [Daring]. Tersedia pada: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/pilar/article/view/10624/5947>
- [21] Z. Azhar, “Faktor Analisis Prioritas Dalam Pemilihan Bibit Jagung Unggul Menggunakan Metode AHP,” hlm. 347–350, 2020.
- [22] M. Penelitian, “Analisis Kualitas Layanan Pelanggan Untuk Produk Indihome Di Telkom Witel Sidoarjo,” *JISO : Journal of Industrial and Systems Optimization*, vol. 1, no. 1, hlm. 15–22, 2018, doi: 10.51804/jiso.v1i1.15-22.
- [23] P. Daryanti dan M. S. Shihab, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee),”

*Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, vol. 2, no. 3, hlm. 120–127, 2019, doi: 10.36782/jemi.v2i3.1915.

- [24] M. E. Lestiani, “Faktor-Faktor Dominan Promosi Yang Mempengaruhi Motivasi Konsumen Dalam Membeli Suatu Produk Dengan Menggunakan Metode AHP,” *Industri Elektro Penerbangan (INDEPT)*, vol. 1, hlm. 15–20, 2018, [Daring]. Tersedia pada: <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/indept/article/view/62>
- [25] A. A. Mahmudi, “Integrasi Servqual Dan Ahp Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Dekranasda,” *Saintekbu*, vol. 13, no. 01, hlm. 8–18, 2021, doi: 10.32764/saintekbu.v13i01.1098.
- [26] M. Efendi, W. Harianto, dan D. A. Nugraha, “Penerapan Metode Servqual Dan Ahp Sebagai Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Akena Malang,” *Rainstek Jurnal Terapan Sains dan Teknologi*, vol. 3, no. 1, hlm. 42–50, 2021, doi: 10.21067/jtst.v3i1.4986.
- [27] G. Y. Kemala, I. A. Wulandari, dan E. Ridhawati, “Analisis Kebutuhan Sistem Pendukung Keputusan Kenaikan Jabatan pada BPR Inti Dana Sentosa Menggunakan Metode Analytic Hierarchy Process (AHP),” *Jurnal SISKOM-KB (Sistem Komputer dan Kecerdasan Buatan)*, vol. 3, no. 2, hlm. 63–69, 2020, doi: 10.47970/siskom-kb.v3i2.148.
- [28] D. M. Adhiim dan P. Mahir, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Loyalty Pada Aplikasi Ovo Melalui E-Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening,” *E-Proceeding of Management*, vol. 8, no. 6, hlm. 206, 2021.
- [29] I. Safi'i, “Klasifikasi Atribut Pelayanan Mobile Banking dengan Kano Model Berdasarkan Dimensi E-Servqual,” *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, vol. 2, no. 2, hlm. 77, 2018, doi: 10.30656/jsmi.v2i2.696.
- [30] A. Anwarudin, A. Fadlil, dan A. Yudhana, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap,” *RESISTOR (Elektronika Kendali Telekomunikasi Tenaga Listrik Komputer)*, vol. 5, no. 1, hlm. 85, 2022, doi: 10.24853/resistor.5.1.85-96.
- [31] A. Dewi Linggani, I. Husni Amani MBA, dan S. Wulandari, “PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME BANDUNG BARAT MENGGUNAKAN INTEGRASI MODEL KANO DAN METODE SERVICE QUALITY MEASUREMENT OF INDIHOME CUSTOMER WEST BANDUNG SATISFACTION USING KANO INTEGRATION MODEL AND SERVICE QUALITY METHOD,” 2019. Diakses: 30 Juli 2023. [Daring]. Tersedia pada: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/10161>

