

## DAFTAR PUSTAKA

- Agyapong, Gloria K.Q. (2011). *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana)*. International Journal of Business and Management Vol. 6 No. 5 – May 2011. Cape Coast, Ghana.
- Arokiasamy and Abdullah. (2013). *Service Quality and Customer Satisfaction in the cellular Telecommunication Service Provider in Malaysia*. International Refereed Research Journal Vol.-IV, Issue – 2, April 2013.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi Keempat*, Penerbit Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_ (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS RegresiI*, edisi 7. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Ricky W. dan Elbert, Ronald J., (2015), *Business (Eight Edition)*, Pearson Education Inc.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Aditama.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management, Global Edition*. Unite State: Pearson Education, Inc.
- Mahfooz, Yasser. (2014). *Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in Hypermarket of Saudi Arabia*. International Journal of Marketing Studies Vol.6 No.4
- Nugroho, N Triyandri. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Paradigma Vol. 12, No. 2
- Ojo, Olu. (2010). *The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in The Telecommunication Industry: Evidence from Nigeria*.

- BRAND Broad Research in Accounting, Negotiation, and Distribution Vol. 1 Issue 1, 2010. Osun State University.
- Parasuraman A., et al. (2005). *A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. Journal of Service Research, 7(10), 1-21.
- Priyatno, D. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- PT. Indosat Tbk, *Enabling Digital Indonesia* (Laporan Tahunan 2014), Jakarta
- PT. Indosat Tbk, *Reborn: Enriching People's Lives in The Digital Era* (Laporan Tahunan 2015), Jakarta.
- PT. Indosat Tbk, *Delivering Digital Freedom* (Laporan Tahunan 2016), Jakarta.
- PT. Indosat Tbk, *Celebrating 50 Years for The Nation* (Laporan Tahunan 2014), Jakarta.
- Putri, Inge Maudy. (2014). *Analisis Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT XL Axiata Tbk Di DKI Jakarta*. Bandung.
- Riduwan dan Sunarto. (2011). *Pengantar Statistika ntuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sadiqin, M. Hanis. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Lion Air (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom)*. Bandung.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, Jonathan., (2013), *Statistik Multivariat Aplikasi Untuk Riset Skripsi*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Setiyaningrum, Ari., Udaya Jusuf., dan Efendi. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran – Pengenalan Plus Tren Terkini tentang Pemasaran Global, Pemasaran Jasa, Green Marketing, Entrepreneural Marketing dan E-Marketing*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Sugiyono. (2011). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- \_\_\_\_\_. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni dkk. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunyoto, Danang., (2016), *Statistika Deskriptif dan Probabilitas*, Yogyakarta, Center for Academic Publishing Center
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy., dan Chandra Gregorius. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction (Edisi 4)*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Ulya, Hafiz. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mynet*. Bandung.
- Widoyoko, Eko Putro. (2012). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yadi, E Supri. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Family Fitness di Samarinda*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis. Vol. 3, No.1
- Zavareh, Farnaz Beheshti., et al. (2012). *E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E-Customer Satisfaction in Internet Banking Services*. Procedia – Sosial and Behavioral Sciences, 40, 441-445.
- Zeithaml, Valarie A., et al. (2016). *Service Quality Delivery Through Web Sites : A Critical Review of Extant Knowledge*. Journal of the Academy of Marketing Science, 30(4), 362-375.
- Jumlah Pengguna Internet 2017 Meningkat, Kominfo Terus Lakukan Percepatan Pembangunan Broadband* (2018). KOMINFO, Jakarta. Diakses dari situs [https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3415/Kominfo+%3A+Pengguna+Internet+di+Indonesia+63+Juta+Orang/0/berita\\_satker](https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3415/Kominfo+%3A+Pengguna+Internet+di+Indonesia+63+Juta+Orang/0/berita_satker)
- Diakses tanggal 14 Desember 2018*

*Kominfo : Pengguna Internet di Indonesia 63 Juta Orang* (2013) .KOMINFO. Jakarta. Diakses tanggal *tanggal 14 Desember 2018* dari situs [https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3415/Kominfo+%3A+Pengguna+Internet+di+Indonesia+63+Juta+Orang/0/berita\\_satker](https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3415/Kominfo+%3A+Pengguna+Internet+di+Indonesia+63+Juta+Orang/0/berita_satker)

*Digital in 2018 in Southeast Asia.* (2018). We Are Social. Diakses tanggal *tanggal 14 Desember 2018* dari situs <https://www.slideshare.net/wearesocial/digital-in-2018-in-southeast-asia-part-2-southeast-86866464>