

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogiyanto. (2015). *Partial Least Square Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Asep Hermawan, H. L. (2017). *Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif*. Cimanggis: Kencana.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia . (2016). Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia . <https://apjii.or.id/survei2016>.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia . (2018). Laporan Survei Penetrasi & Profil Perilaku Pengguna Internet Indonesia . <https://apjii.or.id/survei2018s>.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2014). Profil pengguna internet indonesia. <https://apjii.or.id/survei2014>.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2017). Infografis Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia . <https://apjii.or.id/survei2017>.
- CNN Indonesia. (2015, MEI Rabu). Telkom Speedy Dihentikan, Pelanggan Dirayu Pindah ke IndiHome. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20150520115043-185-54449/telkom-speedy-dihentikan-pelanggan-dirayu-pindah-ke-indihome>.
- Dictionary. (2018). <https://www.yourdictionary.com/consumer-marketing>. Retrieved 2019, from yourdictionary.com: <https://www.yourdictionary.com>
- Dr. Asmara Indahingwati, S. S. (2019). Kepuasan konsumen pada kualitas layanan SIM keliling . [//books.google.co.id/](https://books.google.co.id/).
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendryadi, S. (2015). *Metode Riset Kuantitatif : Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Prenadamedia Group.
- IndiHome. (2019). IndiHome Fiber. <https://my-indihome.com/apa-itu-indihome-kelebihan-kekurangan/>.

- IndiHome. (n.d.). *paket* . Retrieved 2019, from [indihome.co.id: https://www.indihome.co.id/](https://www.indihome.co.id/)
- Indrawati. (2015). *Judul: Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis : Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Refika Aditama .
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Aditama.
- Jebarajakirthy, P. T. (2015). Evaluating specific service quality aspects which impact on customers' behavioural loyalty in hightech internet services. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, Vol. 28 Iss 1.
- Keller, P. K. (2015). *Marketing Management Global* . <https://b-ok.cc/book/3357739/fa6044>.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2017). Ministry of Communications and Informatics Annual Report. [https://www.kominfo.go.id/content/detail/14027/ministry-of-communications-and-informatics-annual-report-2017/0/laporan\\_tahunan](https://www.kominfo.go.id/content/detail/14027/ministry-of-communications-and-informatics-annual-report-2017/0/laporan_tahunan).
- Kementrian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2018). Laporan Tahunan Kementrian Komunikasi dan informatika. [https://www.kominfo.go.id/content/detail/21445/laporan-tahunan-kementrian-komunikasi-dan-informatika-tahun-2018/0/laporan\\_tahunan](https://www.kominfo.go.id/content/detail/21445/laporan-tahunan-kementrian-komunikasi-dan-informatika-tahun-2018/0/laporan_tahunan).
- Latan, H. &. (2017). *Partial Least Squares Basic Concepts, Methodological Issues and Applications Springer*.
- Lestari, W. G. (2019, April). Pengaruh Kualitas Layanan Internet Service Provider (ISP) Terhadap Loyalitas Pelanggan IndiHome Fiber di Indonesia Berdasarkan Pola penggunaan Internet Yang berbeda. *e-Proceeding of Management*.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi Edisi 3*. Penerbit Selamba Empat.
- Oxford Business Group. (2019). *The Report Indonesia 2019*. <https://oxfordbusinessgroup.com/indonesia-2019/ict>.
- Paramaporn Thaichon n, A. L. (2014). The Development Of Service Quality Dimensions For Internet Service Providers: Retaining Customers Of Different Usage Patterns. [www.elsevier.com/locate/jretconser](http://www.elsevier.com/locate/jretconser).

- Prof. Dr. A. Muri Yusuf, M. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Prof. Dr. H. Imam Ghozali, M. P. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Edisi 2 (Untuk Penelitian Empiris)*. Semarang: Undip.
- Quach, P. T. (2 May 2015). The relationship between service quality, satisfaction, trust. *Journal of Global Scholars of Marketing Science*, 295-313.
- Republik Indonesia. (1999). Undang - Undang no. 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi. *Lembaran Negara RI* .
- Rogers, D. P. (2017). *Managing Customer Experience and Relationships A Strategic Framework Third Edition*. <https://b-ok.cc/book/2839433/5b78c0>.
- Santoso, S. (2017). *Statistik Multivariat dengan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sofian, A. (2016, Agustus). Pengaruh Quality Of Service Terhadap Brand Equity IndiHome Di Bandung. *e-Proceeding of Management*, p. No.2.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Telkom Care. (2018, September). Keluhan Pelanggan Terhadap IndiHome . *Telkom Care* <https://twitter.com/TelkomCare>.
- Telkom Care. (2019, Oktober). Keluhan Pelanggan IndiHome . <https://www.facebook.com/telkomcare/>.
- Telkom Indonesia . (2016). Membangun ekonomi digital indonesia . <https://konten.telkom.co.id/cs/groups/cem/documents/document/wcc009234.pdf>.

- Telkom Indonesia. (2017). Mempercepat ekonomi digital Indonesia. <https://konten.telkom.co.id/cs/groups/cem/documents/document/wcc011024.pdf>.
- Telkom Indonesia. (2018). Stronger For Your Digital Sumber. Sumber: <https://konten.telkom.co.id/cs/groups/cem/documents/document/wcc014035.pdf>.
- Telkom Indonesia. (2019). *Kebijakan Pemasaran TW II-2019 untuk Pelanggan Consumer*. Medan Sumatra Utara: Direktorat Consumer Service .
- Thaichon, T. N. (6 Desember 2016). The effects of service quality on Internet Service Provider customers' behavior - A mixed methods study. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, Vol. 28 Iss 3 pp.
- Thu Nguyen Quach, P. T. (2016). Internet service providers' service quality and its effect on customer. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 104–113.
- Traveloka. (2019). <https://www.traveloka.com/bills-and-top-up/telkom/indihome>. Dipetik 06 13, 2019, dari traveloka.com: <https://www.traveloka.com>
- Traveloka. (2019). *Indihome*. Retrieved from Traveloka: <https://www.traveloka.com/bills-and-top-up/telkom/indihome>