

DAFTAR PUSTAKA.

- Abdillah, H. J. (2014). *Partial Least Square (PLS), Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: AndiPublisher. ISBN : 978-979-29-5216-2.
- Ahmad, A. R. (2017). *Exploring the role of website quality hedonism in the formation of e-satisfaction and e-loyalty: Evidence from internet users in India*. Journal of Research in Interactive Marketing, Vol. 11 Issue:3, oo.246-267.
- Akbar, A. A., & Djatmiko, T. (2016). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty Pada Lazada.co.id*. e-Proceeding of Management : Vol.3, No.1.
- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa* . Bandung: Alfabeta.
- Amanda, R. P., & Oktaviani, F. (2019). Pengaruh Social Media Marketing dan Elektronik Word of Mouth Terhadap Purchase Decision Process Sate Taichan Goreng Pada Masyarakat Kota Bandung,5. Jurnal Administrasi Bisnis.
- Amin, M. (2016). *Internet Banking Service Quality and Its Implication on E-Customer Satisfaction and E-Customer Loyalty*. International Journal of Bank Marketing Vol. 34 Iss 3 pp.280-306.
- Anderson, R. E., & Srinivasan, S. S. (2003). E-Satisfaction and E-Loyalty. A Contingency Framework, Psychology & Marketing, Vol. 20(2): 123-138.
- APJII. (2018). *Penertrasi & Profil Perilaku Pengguna Internet Indonesia 2018*. <https://apjii.or.id/survei>.
- Appstore. (2019). Retrieved from <https://apps.apple.com/id/app/myindihome/id1119407221>
- Ariefandi, V., & Sari, P. K. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty (Studi Kasus Pada Konsumen Pegipegi di Indonesia)*. e-Proceeding of Management: Vol.5, No.3.
- Baririyah , K., & Suyanto, A. (2019). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Minat Beli Pengunjung Toko Online Shopee.co.id*. e-Proceeding of Management : Vol.6, No.1.

- Cang Yi, Huang, S. K.-H., Lu, W.-J., Chen, W.-L., Lu, S.-H., Lin, K.-H., & Sheu, J.-R. (2013). Brizilin Isolated from *Caesalpinia Sappan* L. acts as a Novel Collagen Receptor Agonist in Human Platelets. *Journal of Biomedical Science*, Article number: 4.
- Chandra, F. T. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. 4th edn. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Databoks. (2019). Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id>
- Databoks.katadata.co.id. (2019, Juli 5). *Penetrasi Smartphone terhadap Jumlah Penduduk Indonesia*. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/07/05/penetrasi-smartphone-terhadap-jumlah-penduduk-indonesia#>).
- Fazria, M. S., & Rubiyanti, R. N. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Loyalty Dengan E-Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Traveloka di Bandung). *e-Proceeding of management*, Vol. 6.
- Ghozali, I. (2011). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS) Edisi 3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- H.M., J., & Abdillah, W. (2009). *Konsep dan Aplikasi PLS Untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPEF.
- Hanjani, G. A., & Widodo, A. (2019). *MINAT BELI KONSUMEN: DAMPAK GREEN BRAND DAN GREEN KNOWLEDGE PADA PERUSAHAAN NESTLE INDONESIA*. Bandung: Universitas Telkom.
- Hardito, L., & Martini, E. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty Mobile Apps Layanan Penyedia Informasi Zomato. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 3.
- Hur, Y., Je, K. Y., & Joseph, V. (2011). *A Structural Model of the Relationships Between Sport Website Quality, E-Satisfaction, and E-Loyalty*. *Journal of Sport Management*, 458-473.
- Indihome. (2019, Oktober 10). Retrieved from <https://www.indihome.co.id/>

- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama .
- Indrawati. (2017). *Perilaku Konsumen Individu: dalam Menghadapi Layanan Berbasis Teknolodi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: Refika.
- Irawan, R., & Yaniawati, R. P. (2014). *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT. REFIKA ADITAMA.
- Irwansyah, A., & Mappadeceng, R. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Toko Online Bukalapak*. Jurnal Manajemen dan Sains. Vol.3, No.2.
- Jabarprov. (2019, Oktober 2). Retrieved from Website Resmi Pemerintah Jawa Barat: <https://jabarprov.go.id/index.php/news/27605/2018/02/21/Telkom-Tampung-Masukan-Pelanggan-Melalui-Customer-Gathering>
- Jeon, M., & Myunghye dan Jeong, M. (2017). Customers' perceived website service quality and its effects on e-loyalty. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol 29 Issue: 1, pp.438-457.
- Kotler, P., & Lane, K. (2016). *Marketing Management, 15Th Edition*. Jakarta: Erlangga.
- Latan, H. (2013). *Model Persamaan Struktural: Teori Implementasi Amos 21.0*. Bandung: Alfabeta.
- Laurent, F. (2016). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan*. AGORA. Vol. 4, No.2.
- Lemeshow, S. (1997). *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Magdalena, A., & Jaolis, F. (2018). Analisis Antara E-Service Quality, E-Satisfaction, dan E-Loyalty dalam Konteks E-Commerce BLIBLI. *Jurnal Manajemen Pemasaran* , Vol 5, no.2.
- Maulana, R. (2019). Retrieved from <https://id.techinasia.com/melaporkan-masalah-internet-dengan-aplikasi-my-indihome>
- Melinda. (2017). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pelanggan Gojek Melalui E-Satisfaction Pada Ktegori Go-Ride*. AGORA. Vol.5, No.1.

- My Intership. (2015). *Perkembangan Logo Telkom*.
<https://jobtrenurtika.wordpress.com/>.
- Nuralam, I. P. (2017). *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press.
- Nuralam, I. P. (2017). *Etika Pemasaran dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press.
- Parasuraman, A. V. (2005). *E-S-QUAL A multiple Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. *Journal of Service Research*, Volume 7, Np. X, Month 20051-21.
- Perwira, B. T., Yulianto, E., & Kumadji, S. (2016). *Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya yang Melakukan Transaksi Pembelian Online dengan Mobile Application Tokopedia)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.38 No.2.
- PT. Bursa Efek Indonesia. (2020, April 16). *Stronger, for Your Digital Experience*. Retrieved from https://www.idx.co.id/StaticData/NewsAndAnnouncement/ANNOUNCEMENTSTOCK/From_EREP/201904/5f0222ecca_6f341ad25e.pdf
- PT. Link Net Tbk. (2020, April 16). Retrieved from <http://ir.linknet.co.id/static-files/f0e7c481-ff78-41ae-908a-ea901bfd1fc>
- PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. (2019, Oktober 5).
- Ranjbarian, B., Fathi, S., & Rezaei, Z. (2012). Factors Influencing on Customers' E-Satisfaction: A case Study from Iran. *Journal of contemporary research business, vol 3*.
- Santika, I. W., & Pramudana, K. A. (2018). Peran Mediasi E-Satisfaction Pada Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Situs Online Travel di Bali. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, Volume 1, Nomor 3.
- Santika, I. W., & Pramudana, K. A. (2018). Peran Mediasi E-Satisfaction pada Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Situs Online Travel di Bali. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia, Volume 1 No.3*.

- Sarwono, J. (2010). Pengertian Dasar Structural Equation Modeling (SEM). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, Vol. 10, No.3.
- Setyaningsing, O. (2014). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan e_Commerce terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Loyalitas pada Produk Fashion. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 14 No.2 hal . 67-80.
- Sudaryono. (2017). *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeth.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa* . Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management (Edisi 3)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Gregorious, C. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction (Edisi4)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tobagus, A. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna di Situs Tokopedia*. AGORA. Vol. 6, No.1.
- Tricahyanto, B. S. (2018). *Pengaruh Promo Aplikasi My Indihome Terhadap Sikap Pelanggan Indihome Surabaya*. *Jurnal Spektrum Konumikasi* Vol. 6, No. 1.
- Ulum, F., & Muchtar, R. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosay*. *Junal Tekno Kompak*, Vol. 12, No.2.
- we are social. (2018). *Global Digital Report*. Retrieved from <https://digitalreport.wearesocial.com>
- Windasuri, H. (2017). In *Excelent Service*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Windasuri, H., Susanti, H., & Team, B. (2017). *Excellent Service* . Jakarta: Gramedia.