DAFTAR PUSTAKA

Amran, T., & Ekadeputra, P. (2010). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kano dan Root Cause Analysis (Studi Kasus PLN Tanggrang). *Jurnal Teknik Industri*, 164.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2017). *apjii*. Retrieved from Hasil Survei Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia 2017: https://apjii.or.id/content/read/39/342/Hasil-Survei-Penetrasi-dan-Perilaku-Pengguna-Internet-Indonesia-2017

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2018). *Hasil Survei Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia 2018*. Retrieved from apjii: https://apjii.or.id/content/read/39/410/Hasil-Survei-Penetrasi-dan-Perilaku-Pengguna-Internet-Indonesia-2018

Babakus, E., Cravens, D. W., Johnston, M., & Moncrief, W. C. (1996). Examining The Role of Organizational Variables in The Salesperson Job Satisfaction Model. *Journal Of Personal Selling & Sales Management Journal, Vol.XVI, No.3*.

Badan Pusat Statistik. (2018, Desember 17). *Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK) Indonesia Tahun 2017 Sebesar 4,99 pada Skala 0–10*. Retrieved from bps: https://www.bps.go.id/pressrelease/2018/12/17/1532/indeks-pembangunan-teknologi-informasi-dan-komunikasi--ip-tik--indonesia-tahun-2017-sebesar-4-99-pada-skala-0---10.html

Badan Pusat Statistik. (2018). *Proporsi Individu Yang Menggunakan Internet Menurut Jenis Kelamin, 2015 -2018*. Retrieved from bps.go.id: https://www.bps.go.id/dynamictable/2018/05/21%2000:00:00/1353/proporsi-individu-yang-menggunakan-internet-menurut-jenis-kelamin-2015--2016.html

Besterfield, D. H., Carol, B. M., & Glen H, B. (2003). *Total Quality Management 3rd Edition.* New Jersey: Prentice Hall.

Boyd, H. W., Walker, O. C., & Lorreche, J. C. (2000). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Kedua.* Jakarta: Erlangga.

Chan, L. K., & Wu, M. L. (2002). Quality function deployment: A literature review. *Operational Research 143 (2002) 463–497*.

Chase, R., Jacob, F., & Aquilano, N. (2006). *Operations Management For Competitive Advantage, 9th.* New York: McGraw-Hill.

Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment How to Make QFD Work for you* . Massachussetts: Addison Wesley Publishing Company.

Darmawan, M., & Mulyana, I. (2019). Perbaikan Kualitas Layanan Pada Mustikaratushop.com dengan Metode Quality Function Deployment. *Jurnal Sistem Industri*.

David, S. B., & Goetsch, D. L. (1997). *Introduction to Total Quality: Quality Management for Production, Processing, and Services, Second Edition.* New Jersey: Prentice-Hall Inc.

Dharmesta, & Irawan. (1999). *Manajemen Pemasaran Modern. Edisi 7.* Yogyakarta: Liberty.

Echdar, S. (2017). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis.* Bogor: Ghalia Indonesia.

Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Heizer, J., & Render, B. (2005). *Operations Management 7th Edition.* Jakarta: Salemba Empat.

Heizer, J., & Render, B. (2015). *Operations Management (Manajemen Operasi), Edisi Sebelas.* Jakarta: Salemba Empat.

Hertanto, E. (2017). Perbedaan Skala Likert Lima Skala dengan Modifikasi Skala Likert Empat Skala. *Metodologi Penelitian*.

Indonesiabaik.id. (2018). *66,8% masyarakat Indonesia Memiliki Smarthphone #8*. Retrieved from indonesiabaik.id: http://indonesiabaik.id/infografis/663-masyarakat-indonesia-memiliki-smartphone-8

Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi* . Bandung: Aditama.

Katadata.co.id. (2019, April 28). *Jumlah Penduduk Indonesia 269 Juta Jiwa*. Retrieved from databoks.katadata: https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/04/29/jumlah-penduduk-indonesia-269-juta-jiwa-terbesar-keempat-dunia

Kompasiana. (2015, Juni 26). *Sejarah Internet di Indonesia* . Retrieved from kompasiana: https://www.kompasiana.com/nurulalfiani131016/550115a0a333117f73512b44/sejarah-internet-di-indonesia

Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: PT. Prenhallindo.

Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (Edisi Pertama).* Jakarta: Erlangga.

Latu, T. M., & Everett, A. M. (2000). *Review of satisfaction researchand measurement approaches.* Wellington, New Zealand: Department of Conservation.

Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2004). *Services Marketing: People, Technology, Strategy.* United States of America: Pearson Education, 7th edition 2011.

Lovelock, C., Jochen, W., & Jacky, M. (2010). *Pemasaran Jasa - Perspektif Indonesia Jilid 1.* Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: CV Alfabeta.

Magdalena, M., P, S. A., & Ginting, R. (2013). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) Di Rumah Sakit XYZ. *Teknik Industri FT USU Vol 3, No. 2, Oktober 2013 pp. 31-37.*

Martinez. (2003). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Analisis Kasus PLN JP.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Nasution. (2004). *Pembelajaran Quantum Learning.* Bandung: Aglesindo.

Pikiranrakyat.com. (2018). *Traffic Data Kota Bandung Lebih Tinggi Dari Jakarta*. Retrieved from www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/: https://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/pr-01293488/traffic-data-bandung-lebih-tinggi-dari-jakarta-419488

prindonesia.co. (2019, Mei 23). *Jaga Ekspektasi, MyTelkomsel Terus Berinovasi*. Retrieved from prindonesia.co: https://www.prindonesia.co/detail/1184/Jaga-Ekspektasi-MyTelkomsel-Terus-Berinovasi

Putri, N. F., & Hanifa, F. H. (2019). Analisis E-Service Quality pada MyIndihome Mobile Application (Studi pada Pengguna MyIndihome Mobile Application di Kota Bandung Tahun 2019). *e-Proceeding of Applied Science : Vol.5, No.2.*

Rangkuti, F. (2003). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis.* Jakarta: Gramedia Pustaka Tama.

Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Analisis Kasus PLN JP.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Razaq, A., & Ruly, B. U. (2003). *Belajar Singkat Cepat Internet.* Surabaya: Indah.

Render, B., & Heizer, J. (2005). *Operations Management, Edisi Ketujuh.* Jakarta: Salemba Empat.

Roesanto. (2000). Kemajuan Teknologi Memacu Transportasi Bisnis. *Forum Manajemen Prasetya Mulya, Tahun ke 15 no. 70. pp. 10-17.*

Santos, J. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality, Vol. 13 No. 3 pp. 233 - 246.*

Sindonews.com. (2015). *Y3 Meluncur pertama di Bandung.* Retrieved from daerah.sindonews.com/berita/: https://daerah.sindonews.com/berita/1009940/151/y3-meluncur-pertama-di-bandung

Stolzer, A. J., Halford, C. D., Goglia, J. J., & Lewis, K. (2011). Implementing Safety Management Systems in Aviation. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods).* Bandung: Alfabeta.

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

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

Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Swastha, B., & Irawan. (2003). *Manajemen Pemasaran Modern. Edisi Kedua.* Yogyakarta: Cetakan Keempat Liberty Yogyakarta.

Syafitri, H., & Ibrahim, A. (2019). Performance Measuring Analysis of Customer Relationship Management MyXL Using CRM-Scorecard. *Advances in Intelligent Systems Research, Volume 172*.

Tasya, G. (2016). Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Dan QFD (Quality Function Deployment) Pada Eduplex Coworking Space Bandung. *Prodi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom*.

Tjiptono, F. (1995). *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2009). *Service Marketing: Esensi & Aplikasi.* Yogyakarta: Marknesis.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian.* Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2009). *Pemasaran Strategik.* Yogyakarta: ANDI Offset.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management.* Yogyakarta: Andi Offset.

Tomato Digital Indonesia. (2019, February 8). *Data Digital Indonesia 2019: Sebuah Pengantar Awal Tahun*. Retrieved from tomato: http://www.tomato.co.id/data-digital-indonesia-2019/

Umar, H. (2005). *Studi Kelayakan Bisnis Edisi Ketiga.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Widaningsih, D., Somatanaya, A. G., & Nugraha D, A. (2016). *Evaluasi Pembelajaran Matematika.* Tasikmalaya: Perpustakaan "Dimensi" Katalog Dalam Terbitan (KDT).

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian.* Jakarta: PT Indeks.

Witanti, W. (2007). Val IT: Kerangka Kerja Evaluasi Investasi Teknologi Informasi. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2007*.

Yazid. (1999). *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi, Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Ekonisia Fak. Ekonomi.

Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2006). *Service Marketing*. New York: McGraw-Hill International Edition.