

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, P. (2021, 12 September). Warganet Meningkatkan, Indonesia Perlu Tingkatkan Nilai Budaya di Internet. *Kominfo.go.id*. Diakses dari <https://aptika.kominfo.go.id/2021/09/warganet-meningkat-indonesia-perlu-tingkatkan-nilai-budaya-di-internet/> [Online]. [Akses: 10 Oktober 2021].
- Ali, B. J., Saleh, Akoi, S., Abdulrahman, A. A., Muhamed, A. S., Noori, H. N., & Anwar, G. (2021). *Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. International journal of Engineering, Business and Management*. Vol 5(2), 65–77.
- Anam, Fikri H. (2020). Pengaruh *E-Service Quality* pada Kepuasan Pelanggan Tokopedia Studi pada Mahasiswa Universitas Telkom. Skripsi pada Universitas Telkom. Diakses pada 2 Januari 2022.
- Armanto, Ichsan, D. (2018). “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome *Triple Play*”. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7, No. 3
- Asayami, Akira. (2020). Kelebihan & Kekurangan Indihome, First Media, MyRepublic, Mana yang terbaik?. *Weakwings.blogspot.com*. Diakses dari <https://weakwings.blogspot.com/2018/11/kelebihan-kekurangan-provider-internet-indihome-first-media-dan-myrepublic.html> [Online]. [Akses:12 Oktober 2021].
- Atmajaya, G. K. K & Yasa, N. N. K. (2020). “*The Role of Customer Satisfaction in Mediating the Influence of Price Fairness and Service Quality on the Loyalty of Low Cost Carriers Customers in Indonesia*”. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences*, Vol. 7 No. 5.
- Abdillah, W., Hartono. (2015). *Partial Least Square (PLS)*. Yogyakarta: Andi
- Baron, Reuben M., dan Kenny, David A. (1986) “*The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations*”. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol 51.

- Basri, F. A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Kasus pada Witel Karawang). Skripsi pada Universitas Telkom. Diakses pada 6 November 2021.
- Bayu, Dimas J. (2020 11 November). Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Capai 196,7 Juta. *Katadata.co.id*. Diakses dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/11/jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-capai-1967-juta> [Online]. [Akses: 10 Oktober 2021].
- Candra, Ellen. (2021, 11 Februari). Jangan Buru-buru, Baca Dulu Informasi CBN Internet Terbaru di Sini. *Finansialku.com*. Diakses dari <https://www.finansialku.com/cbn-internet/> [Online]. [Akses:12 Oktober 2021].
- Chin, W. W. (1998). *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling, Modern Methods for Business Research*.
- Dewi, Desak M. P. (2018). Analisis Jalur Kualitas Pelayanan PT. Telkom Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Melalui Penanganan Keluhan Pada Akun Twitter @telkomcare. Skripsi pada Universitas Brawijaya. Diakses pada repository.ub.ac.id 25 maret 2022.
- F., T. (2019). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Fornell, C., Larcker, D.F. (1981), Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18 (1), 39-50.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2014). *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, & Hengky Latan. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Ginting, Kristian. (2020, 11 November). Nielsen Media Indonesia: Gen Z Konsumen dan Pengguna Internet Terbesar. *theconomics.com*. Diakses dari <https://www.theconomics.com/millennial/nielsen-media-indonesia-gen-z-konsumen-dan-pengguna-internet-terbesar/> [Online]. [Akses:16 Mei 2022].
- Hamdallah, A. (2020). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction dan E-Loyalty Pada Pengguna Aplikasi MyIndihome. Skripsi pada Universitas Telkom. Diakses pada 6 November 2021.
- Haryanto, Agus Tri. (2021, 18 Juli). Jakarta Kalah, Tangerang Nomor 1 Kota Internet Paling Ngebut di Indonesia. *Detik.com*. Diakses dari <https://inet.detik.com/telecommunication/d-5648171/jakarta-kalah-tangerang-nomor-1-kota-internet-paling-ngebut-di-indonesia> [Online]. [Akses: 28 Februari 2022].
- Hidayad, Rachmad. (2019). “*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Mediasi Kepuasan Dan Moderasi Penanganan Keluhan Pada Pelanggan Jasa Grab di Surabaya*”. Diakses dari eprints.perbanas.ac.id.
- Idris, Muhammad. (2021, 20 September). Telkomsel dan Indihome Gangguan, Hampir Merata di Seluruh Indonesia. *Kompas.com*. Diakses dari <https://money.kompas.com/read/2021/09/20/054558026/telkom-sel-dan-indihome-gangguan-hampir-merata-di-seluruh-indonesia?page=all> [Online]. [Akses:14 Oktober 2021].
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Indrawati. (2017). *Perilaku Konsumen Individu*. Bandung.
- Irawan. (2021, 10 Agustus). Penetrasi Fixed Broadband di Indonesia Masih Rendah, Ini Tingkatannya. *Akuratnews.com*. Diakses dari <https://akuratnews.com/penetrasi-fixed-broadband-di-indonesia-masih-rendah-ini-tingkatannya/> [Online]. [Akses:12 Oktober 2021].
- Jatmiko, Leo D. (2020, 10 November). Ini Provider Internet Tetap yang Banyak Digunakan di Indonesia. *Bisnis.com*. Diakses dari

<https://teknologi.bisnis.com/read/20201110/101/1315712/ini-provider-internet-tetap-yang-banyak-digunakan-di-indonesia> [Online]. [Akses: 10 Oktober 2021].

Jannah, Nissa Raudhatul. (2018). Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Aceh Syariah Capem T. Nyak Arief Jeulingke Banda Aceh. *Ar-raniry.ac.id*. Diakses dari <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/10121/1/NISA%20RAUDHATUL%20JANNAH.pdf> [Online]. [Akses:28 Februari 2022].

Jogiyanto. (2009). *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta.

Kotler, K. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.

Kurniayawti, E. & Ratno, F. A. (2020). “Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga)”. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 5 No. 2.

Latan, H. (2013). *Model Persamaan Struktural: Teori Implementasi Amos 21.0*. Bandung.

Laurent, F. (2016). *Pengaruh E-Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan GO-JEK melalui Kepuasan Pelanggan*.

Luddington, B. (2016). *Customer Complaints*. *Journal of service research*.

Magdalena, A. (2018). *Analisis Antara E-Service Quality, ESatisfaction dan E-Loyalty Dalam Konteks E-Commerce Bibli*. *Jurnal Strategi Pemasaran*, Vol. 5(2), 1–11

Mahira, M., Hadi, P. & Nastiti, H. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome*. *Jurnal Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, Vol 2 No 1.

Martin. (2020, 8 November). Biznet vs Indihome. *Oolean.id*. Diakses dari <https://www.oolean.id/biznet-vs-indihome/> [Online]. [Akses: 12 Oktober 2021].

- Myindihome. (2020, 23 Juni). Mengenal Regional Indihome. *Myindihome.id*. Diakses dari <https://myindihome.id/mengenal-regional-indihome/> [Online]. [Akses:28 Februari 2022].
- Ndun, L. A. (2019). *Analisis Pengaruh e-service Quality dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Layanan Internet Indihome*. Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan, Vol. 03 No.1
- Priyo, J. S., Mohamad, B., & Adetunji, R. R. (2019). “An Examination of the Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the Hotel Industry”. *International Jurnal Supply Chain Management*, Vol. 8, No. 1.
- Qonita, Hanifa. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Akun Twitter Customer Service Indosat Ooredoo*. Skripsi pada Universitas Telkom. Diakses pada 6 November 2021.
- R, Jeko. (2019). Pengguna Internet Wanita Masih Lebih Sedikit Ketimbang Pria. *Liputan6.com*. Diakses dari <https://www.liputan6.com/tekno/read/3909857/pengguna-internet-wanita-masih-lebih-sedikit-ketimbang-pria>. [Online]. [Akses:01 Februari 2022].
- Saban, E. (2017). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sadikin, Wawan. (2021, 28 Oktober). Tagihan CBN Fiber Berbeda dengan yang Ditawarkan. *Mediakonsumen.com*. Diakses dari <https://mediakonsumen.com/tag/cbn> [Online]. [Akses: 12 Oktober 2021].
- Sitanggang, J. M., Sinulingga, S., & Fachruddin, K. A. (2019). “Analysis Of The Effect Of Product Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty Of Indihome ATPT Telkom Regional 1 Sumatera, Medan, North Sumatra Indonesia”. *American International Journal of Business Management (AIJBM)*, Vol 2, Issue 3.
- Septiana, Tiyas. (2020, 17 Juli). Paket internet murah dari IndiHome untuk para siswa dan mahasiswa. *Lifestyle.kontan.co.id*. Diakses dari <https://lifestyle.kontan.co.id/news/paket-internet-murah-dari-indihome-untuk-para-siswa-dan-mahasiswa?page=all> [Online]. [Akses: 3 Februari 2022].

- Setyo, P. E. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “BEST AUTOWORKS” Bengkel Mobil. Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 6.
- Shafira, Shafa. (2020). *Pengaruh Service Quality dan Corporate Image Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty (Studi Kasus Pada Pelanggan Indihome di Lima Kota Besar)*. Skripsi pada Universitas Telkom. Diakses pada 31 Januari 2022
- Simon, K., Utami, C, W. & Padmalia, M. (2016). “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tour & Travel”. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Volume 1, Nomor 3.
- Sinambela, L. P. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teoritik dan Praktik (1st ed.)*. Depok: Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Syahputra, Eqqi. (2021, 8 November). Begini Perbandingan Kualitas Layanan Broadband di RI. Diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/tech/2021110814095237289834/beginiperbandingan-kualitas-layanan-broadband-di-ri> [Online]. [Akses: 28 Februari 2022].
- Telkom Indonesia (2021). “Tentang CSR”. *Telkom.co.id*. Diakses dari https://www.telkom.co.id/sites/about_telkom/id_ID/page/tentang-csr-66 [Online]. [Akses: 10 Oktober 2021].
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Strategik*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono, F. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi offset.

- Widyastuti, Rr. Ariyani Yakti. (2021, 17 November). Penjelasan Telkom Soal Penyebab Gangguan Jaringan IndiHome. *Bisnis.tempo.co*. Diakses dari <https://bisnis.tempo.co/read/1529523/penjelasan-telkom-soal-penyebab-gangguan-jaringan-indihome/full&view=ok> [Online]. [Akses: 12 Oktober 2021].
- Wijayanto, A. & Khoirunnisa, A. A. (2020). “*Investigating the Mediating Effects of Customer Satisfaction on The Relationship Between Service Quality and Customer Loyalty: A study on IndiHome customers in Semarang, Indonesia*”. *International Journal of Management Studies and Social Science Research*, Vol 2 Issue 6.
- Xin, Jiang dan Chongfu Huang. (2013). Fire Risk Analysis of Residential Buildings Based on Scenario Clusters and its Application in Fire Risk Management, *Scient Direct, Fire Safety Journal* 62, 72-78. Diakses dari <http://www.elsevier.com/locate/firesaf> [Online]. [Akses: 20 Oktober 2021]
- Yusuf, A. M. (2005). *Metodologi Penelitian (Dasar-Dasar Penyelidikan Ilmiah)*. Padang: UNP Press.
- Zainal, Arifin. (2013). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Produk Semen Gresik. Skripsi pada Universitas Muhammadiyah Gresik. Diakses pada 1 Maret 2022.