

DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, Siburian, P. S., & ZA, S. Z. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda. *Ekonomi dan Manajemen*, 103.
- Andi. (2020, agustus 5). *Refund Deposit IndiHome Sudah 14 Hari Kerja Belum Diterima*. Diambil kembali dari detik.com: https://news.detik.com/suara-pembaca/d-5121683/refund-deposit-indihome-sudah-14-hari-kerja-belum-diterima?_ga=2.254859720.1771980616.1600434246-173024125.1590840508
- Armanto, I. D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan INDIHOME TRIPLE PLAY. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 1283.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 125.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 118.
- BIZnet. (t.thn.). Diambil kembali dari biznethome.net: <https://www.biznethome.net/service/biznet-home-combo>
- Darwin, S., & Kunto, Y. S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife INDONESIA – SURABAYA. *Manajemen Pemasaran Petra*, 2-5.

- Dewi, N. K., Andri, G., & Yonaldi, S. (2012). Pengaruh Iklan, Citra Merek, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Vaseline Hand and Body Lotion Di Kota Padang (Studi Kasus Di PT. UNILEVER Cabang Padang). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 21-22.
- Durianto, D. (2011). *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Erica, D., & Rasyid, H. A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta. *Perspektif*, 175.
- Firstmedia. (t.thn.). Diambil kembali dari firstmedia.com: <https://www.firstmedia.com/get/basic/packages>
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2014). *SERVICE MANAGEMENT Operations, Strategy, Information Technology*. New York: McGraw-Hill.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Edisi 2*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- GIG, I. (t.thn.). Diambil kembali dari gig.id: <https://gig.id/plans>
- Giovanis, A., Athanasopoulou, P., & Tsoukatos, E. (2015). The role of service fairness in the service quality – relationship quality – customer loyalty chain: An empirical study. *Journal of Service Theory and Practice*, 744-776.
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.

- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M., & Sarteedt, M. (2017). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) 2e*. Los Angeles: SAGE.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver. *Journal of Marketing Theory and Praticice*, 139-151.
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Progam SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. Jakarat: PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Harjati, L., & Yurike, V. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan TIGER AIR MANDALA. *E-Journal Widya Ekonomika*, 69-73.
- Haromain, I., & Suprihhadi, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di AHASS Z618. *Ilmu dan Riset Manajemen*, 4.
- Haryanto, E. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor SAMSAT MANADO. *EMBA*, 757.
- Hasan, A. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama.
- Hermawan, H. (2015). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan, Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Roti Ceria Di JEMBER. *Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 158.

- Herry, A. (2020, September 8). *Teknisi Tak datang Lagi, Kecewa Proses Instalasi Indihome*. Diambil kembali dari detik.com: https://news.detik.com/suara-pembaca/d-5165050/teknisi-tak-datang-lagi-kecewa-proses-instalasi-indihome?_ga=2.243521861.1771980616.1600434246-173024125.1590840508
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri . *manajemen dan kewirausahaan*, 70.
- Imasari, K., & Nursalin, K. K. (2011). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT BCA Tbk. *Fokus Ekonomi*, 185.
- Indihome. (t.thn.). Diambil kembali dari indihome.co.id: <https://www.indihome.co.id/pusat-bantuan/kenali-indihome/triple-play>
- Indrawati, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal ekonomi bisnis*, 27.
- Irawan, D., & Japariato, E. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran POR KEE SURABAYA. *MANAJEMEN PEMASARAN*, 3-4.
- Jaya, A. S., & Salim, A. (2017). Pengaruh Kualitas Jasa Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan INDIHOME. *Manajemen Pemasaran*, 118-119.
- Jurnali, T. (2001). Analisis Pengaruh Faktor Kesesuaian Tugas-Teknologi dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Akuntan Publik. *Simposium Nasional*.

Khristianto, W. (2011). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Melakukan Online Shopping.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran (Edisi kedua belas)*. Jakarta: Indeks.

Kurniawati, D., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8.

Lovelock, C. H., & Wright, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyanoro (Cetakan Kedua)*. Jakarta: PT Indeks.

Lucas, H. C. (2000). *Information Technology for Management 7th Edition*. New York: McGraw-Hill.

Lupiyoadi, R., & Hamdani, D. A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.

Markovic, S., Raspor, S., & Segaric, K. (2010). Customer Satisfaction and Customer Loyalty Measurement In Hotel Setting: An Empirical Analysis. Faculty of Tourism and Hospitality Management in Opatija. Biennial International Congress. Tourism & Hospitality Industry. Opatija. *Crosbi*, 125-137.

MNCPlay. (t.thn.). Diambil kembali dari [mncplay.id: https://register.mncplay.id/index.php?/bundling/residential](https://register.mncplay.id/index.php?/bundling/residential)

- Montolalu, F. S., Mananeke, L., & Oroh, S. G. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. PEGADAIAN Cabang Manado Timur. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, 133.
- Mosahab, Mahamad, & Ramayah. (2010). Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty: A Test of Mediation. *International Business Research*, 72-80.
- Myrepublic. (t.thn.). Diambil kembali dari myrepublic.co.id: <https://myrepublic.co.id/fiber-broadband/>
- Nopiana, P. R., & Natalia, E. Y. (2018). Analisis Sosialisasi Pajak Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Di Kepulauan Riau. *Benefita*, 279-280.
- Novandy, M. I., & Novandy, N. M. (2018). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Usaha Ekspedisi TIKI Di Kota DENPASAR). *E-Jurnal Manajemen Unud*, 435.
- Novianti, Endri, & Darlius. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 104.
- Osman, Z., & Sentosa, I. (2013). Mediating Effect of Customer Satisfaction on Service Quality and Customer Loyalty Relationship in Malaysian Rural Tour. *International Journal of Economics Business and Management Studies*, 25-37.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 270-271.

- Panji, A. (2020, April 9). *Netizen Cibir Jaringan IndiHome Sering Lambat Kala WFH Corona*. Diambil kembali dari [cnnindonesia.com: https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20200409181907-192-492233/netizen-cibir-jaringan-indihome-sering-lambat-kala-wfh-corona](https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20200409181907-192-492233/netizen-cibir-jaringan-indihome-sering-lambat-kala-wfh-corona)
- Paranoan, N., Tandirerung, C. J., & Paranoan, A. (2019). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi. *Akun Nabelo*, 184.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*.
- Pertiwi, W. K. (2020, Agustus 12). *Pelanggan IndiHome Keluhkan Susahnya Proses Berhenti Berlangganan*. Diambil kembali dari [kompas.com: https://tekno.kompas.com/read/2020/08/12/12310057/pelanggan-indihome-keluhkan-susahya-proses-berhenti-berlangganan?page=all](https://tekno.kompas.com/read/2020/08/12/12310057/pelanggan-indihome-keluhkan-susahya-proses-berhenti-berlangganan?page=all)
- Prayoga, I. M., Yasa, N. N., & Wardana, M. (2015). Relational Benefit, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel PT Honda Dewata Motor. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11-20.
- Puspitawati, N. M., & Riana, I. G. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kualitas Layanan. *Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 71-72.
- Putri, K. I., & Nurcaya, I. N. (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 921.
- Rahmawati, D. (2008). Analisis Faktor-faktor Yang Berpengaruh Terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi . *Ekonomi dan Pendidikan*, 109-115.

- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia.
- Rasyid, H. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, 217-222.
- Sandi, F. (2019, October 15). *Pemerintah Sebut Internet Tercepat Bukan di Jakarta, Tapi...* Diambil kembali dari [cnbcindonesia.com: https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191015195544-37-107282/pemerintah-sebut-internet-tercepat-bukan-di-jakarta-tapi](https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191015195544-37-107282/pemerintah-sebut-internet-tercepat-bukan-di-jakarta-tapi)
- Sanjaya, I. P. (2005). Pengaruh Rasa Manfaat dan Kemudahan Terhadap Minat Berperilaku para Mahasiswa Dalam Penggunaan Internet (Study Empiris Pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta. *Kinerja* .
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. Dalam U. Sekaran, & R. Bougie, *Research Methods for Business : A skill Building Approach*. United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang). *Administrasi Bisni*, 4.
- Sondakh, C. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 24-26.
- Sriyanto, A., & Kuncoro, A. W. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Ekuitas Merek dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk LionStar Di Modern Market Jakarta. *Ekonomi dan Manajemen* , 5-6.

Statista. (2019, September 11). *Indonesia Peringkat Kelima Dunia dalam Jumlah Pengguna Internet*. Diambil kembali dari [databoks.katadata.co.id: https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/11/indonesia-peringkat-kelima-dunia-dalam-jumlah-pengguna-internet](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/11/indonesia-peringkat-kelima-dunia-dalam-jumlah-pengguna-internet)

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutabri, T. (2014). *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Talika, F. T. (2016). Manfaat Internet Sebagai Media Komunikasi Bagi Remaja Di Desa Air Mangga Kecamatan Laiwui Kabupaten Halmahera Selatan. *e-journal "Acta Diurna"*, 1.

Tauhid, I. (2018). Komparasi Model Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Debitur Kupedes BRI Bangsalsari Berdasarkan Suku. *Bisnis dan Manajemen*, 249.

Thompson, R., Christoper, A., & Howell, J. (1991). Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly*.

Thompson, R., Christoper, A., & Jane, H. (1994). Influence of Experience on Personal Computer Utilization: testing A conceptual Model. *Journal of Management Information Systems*.

Tjhai, F. J. (2003). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Akuntan Publik . *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 1-26.

Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

- Tjiptono, F. (2012). *Straregi pemasaran*. Malang: Bayu media Publishing.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi*. Yogyakarta: ANDI.
- Ulfa, M., & Mayliza, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota PADANG. *Econpapers*, 3-4.
- Ulkhag, M. M., & Barus, M. P. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 62.
- Uttami, N. K., Rahyuda, I. K., & Wardana, I. M. (2014). Peran Citra Hotel Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Melati Di Kawasan Wisata Kuta. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 529.
- Wardani, D. K., & Andriyani, I. (2017). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Keandalan Pelaporan Keuangan Pemerintahan Desa Di Kabupaten KLATEN. *Jurnal Akuntansi*, 92.
- Warsita, B. (2008). *Teknologi Pembelajaran Landasan & Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Widagdo, H. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Komputer Pada PT. XYZ Palembang. *Ilmiah STIE MDP*, 2.
- Widjoyo et al, S. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran HAPPY GARDEN SURABAYA. *Manajemen Pemasaran*, 8.
- Wirtz, V., Chew, P., & Lovelock, C. (2012). *Essentials of Services Marketing 2nd Edition*. Singapore: Pearson Education South Asia Pte Ltd .
- Wungow, R. (2013). Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Rock Rand MANADO. *EMBA*, 97.
- Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa edisi pertama, cetakan keenam*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yuniatin, N. Y., Achsani, N. A., & Sasongko, H. (2012). Pengaruh Perubahan Status, Employee Engagement, Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelaporan Keuangan. *Ekonomi dan Keuangan*, 501- 502.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Understanding Customer Expectations and Perceptions through Marketing Research. Integrating Focus Across The Firm. Services Marketing*. New York: McGraw-Hill.