

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, G. (2010). *Manajemen Pemasaran Analisis untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta CV.
- Armanto, I. D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play. *E-Jurnal Manajemen Unud*.7 (3), 1282-1309. Diperoleh pada 4 Januari 2021, dari <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i03.p06>.
- Asnawi, & Masyhuri. (2009). *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN-Malang Press.
- Aziz, A., Saptono, R., & Suryajaya, K. P. (2015). Implementasi Vector Space Model dalam Pembangkitan Frequently Asked Questions Otomatis dan Solusi yang Relevan untuk Keluhan Pelanggan. *Scientific Journal of Informatics* 2(2), 111–122. Diperoleh pada 19 Februari 2021, dari <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/sji>.
- Barlow, J., & Moller, C. (1996). *A Complain is a Gift*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Erika, P. (2019). Pengaruh personal selling produk indihome terhadap keputusan pembelian di PT. Telekomunikasi Indonesia Rajawali Witel Bandung Barat. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Gunawan, M. A. (2015). *Statistik Penelitian Bidang Pendidikan, Psikologi dan Sosial*. Yogyakarta:Parama Publishing.
- Kodu, S. (2012). Harga, Kuaitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza. *Jurnal EMBA*, 1(3), 1251–1259.
- Kotler, P., & Amstrong, G. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 8*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Lukiana, N. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemakai Jasa Indihome di Lumajang. *Jurnal Global*, 2540-959X. 02(02), 43–56.
- Mustofa, M. A. (2018). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Indihome di Lumajang. *Jurnal Riset Manajeme*, E-ISSN : Xxxxxx, 1(1), 68–80.
- Natalia, I. J., Universitas, M., & Vol, S. (2013). *Study Deskriptif Tentang Customer Complaints di Restoran Wok Noodles di Galaxy Mall Surabaya*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* 2(1), 1–15.

- Paramita, R. W. D., & Rizal, N. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Buku ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa*. Yogyakarta: Azyan Mitra Media.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. Diperoleh pada 19 Februari 2021, dari <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Putri, M. N., & Arry, W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Pada Wilayah Antapani Kota Bandung. *E-Proceeding of Management*, 3(3), 3596–3603.
- Putri, M. N., Bisnis, F. K., Telkom, U., & Pelanggan, K. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome pada Wilayah Antapani Kota Bandung The Influence Of Service Quality to Costumer Satisfaction*. 3(3), 3596–3603.
- Rafki. (2019). Kualitas pelayanan jasa produk indihome pada PT. Telekomunikasi Indonesia, TBK. *e-Proceeding of Applied Science* 5(1), 47–55.
- Rahayu, Y. M., Budiyono, R., Rachmawati, M., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Artikel, R. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Costumer Value terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di PT Telkom Semarang*. Jurnal Capital Volume.2, 20–29.
- Samsu. (2017). *Metode Penelitian: Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research and Development: Jambi Diterbitkan oleh: Pusat Studi Agama dan Masyarakat* ).
- Selvy. (2013). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Citra perusahaan, loyalitas pelanggan* Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 6 No. 2 Desember 2013 | [administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id](http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id) 1. 6(2), 1–9.
- Sembiring, I. J. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonalds MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 15(1), 84504.
- Setyobudi, D., & Bintoro, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Siradjuddin, H. K., Studi, P., Informatika, T., Teknik, F., Khairun, U., Jati, K., & Ternate, K. (2018). Implementasi Prototype Aplikasi E- Laporan Berbasis Jejaring Sosial untuk Pelayanan pada kantor PDAM: *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer) Ternate* 02(1).
- Siregar. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Prenadamedia Grup.

- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian menejemen*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yusuf, M., & Nika, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan *IndihomeFiber* pada PT.Telkom Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. *Pencerah Publik*, 4(1), 21-25. Diperoleh pada 19 Februari 2021, dari <https://doi.org/10.33084/pencerah.v4i1.819>
- Yusuf, M., Nika, S., Muhammadiyah, U., Raya, P., Kalimantan, C., Pelayanan, K., & Pelanggan, K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Indihome Fiber* Pada PT. Telkom Kota Palangkaraya: *Pencerah Publik*.

