

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, S. I. M., & Aulia, P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna indihome di Bandung Timur. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(2), 539-549.
- APJII. (2018). Survei APJII yang Ditunggutunggu, Penetrasi Internet Indonesia 2018. *Retrieved from* <https://apjii.or.id/content/read/104/418/BULETIN-APJII-EDISI-40---Mei2019>
- Azahro, F. R., Saryadi, S., & Waloejo, H. D. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Produk indihome PT Telkom Kabupaten Pati. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 814-821.
- Dr. Rosnaini Daga, SE., MM. (2017). Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan, edisi pertama, Sulawesi Selatan: *Global Research And Consulting Institute (Global-Rci)*.
- Engelka, L., & Kartika, L. N. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Wifi Indihome Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 17(2), 103-114.
- Ferre, A. C., Tumbel, A. L., & Woran, D. (2023). *The Influence of Product Quality, Service Quality and Satisfaction Customers Against Customer Loyalty (To Users IndiHome Products PT Telkom Access Kotamobagu)*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(02), 190-204.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Journal homepage:* <http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB>, 37, 44.
- Halid, R. R., & Juanna, A. (2018). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan indihome. *Jambura: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 1(2), 166-179.
- Hasibuan, A. M. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan indihome pada Masyarakat Tanjung Morawa (*Doctoral dissertation*, Universitas Sumatera Utara).
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kantor indihome gegerkalong di kota bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(3), 413-423.

- Kalfiansyah, K. (2017). *Analysis of the Influence of Product Quality and Service Quality and Customer Satisfaction on IndiHome Customer Loyalty in Yogyakarta*.
- Khoirunnisa, A. A., & Wijayanto, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan indihome Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 672-680.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principle of Marketing. United Kingdom: Pearson Education Limited*.
- Kotler, P dan Armstrong. G. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Kesembilan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2019). *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 2, Terjemahan Bob Sabran. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. Keller, Kevin Lane. (2018). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. (Edisi ke-3, cetakan ke-1)
- Nasehudin, T. S., & Gozali, N. (2012). *Metode penelitian kuantitatif*. (online) (<https://repository.telkomuniversity.ac.id/pustaka/17084/metode->) Diakses 21 Februari 2025
- Ndruru, M. W., Karim, A., & Tampubolon, H. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Perilaku Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *YUME: Journal of Management*, 8(1), 446-454.
- Noeryakin, F., & Eriza, F. (2022). Pengaruh Purnajual dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Indihome PT Telkom Indonesia Medan (Studi pada Masyarakat Kota Medan). *Regress: Journal of Economics & Management*, 1(3), 89-99.
- Ramli, R. A. L., Sitorus, M., & Wibowo, E. A. (2023). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Persepsi Harga, Citra Merek, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome. *Manajerial Dan Bisnis Tanjungpinang*, 6(1), 24-36. (Online). (<https://journal.stie-pembangunan.ac.id/index.php/manajerial/article/view/2361>) Diakses 19 Februari 2025.
- Sugiyono. (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&d*, Alfabeta, Bandung.
- Suwarsito, S., & Aliya, S. (2020). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(1), 27-35.

Tanjung, J. R., & Rahman, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Indihome PT Telkom Indonesia Pekanbaru. Jurnal BANSI-Jurnal Bisnis Manajemen Akutansi, 3(1), 27-45.

Teti Purwanti (2023). indihome Bidik Pelanggan Tembus 10,2 Juta di Tahun 2023. Retrieved from website: <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230214121448-37413646/indihome-bidik-pelanggan-tembus-102-juta-di-tahun-2023> (Diakses 20 februari 2025)