

DAFTAR PUSTAKA

- ACT Communication. 2024. Jenis - Jenis Penyedia Layanan Internet di Indonesia. Diakses pada 2024 dari [https://act.net.id/blog/jenis-jenis-penyedia-layanan-telekomunikasi-di-indonesia/#:~:text=Penyedia%20Jasa%20Internet%20\(ISP\)&text=Beberapa%20ISP%20terbesar%20di%20Indonesia,%2C%20Biznet%2C%20dan%20First%20Media.](https://act.net.id/blog/jenis-jenis-penyedia-layanan-telekomunikasi-di-indonesia/#:~:text=Penyedia%20Jasa%20Internet%20(ISP)&text=Beberapa%20ISP%20terbesar%20di%20Indonesia,%2C%20Biznet%2C%20dan%20First%20Media.)
- Ahdiyat, A. (2024, Februari 1). Penetrasi Internet di Indonesia Capai 79% Pada 2024. Diakses pada 2024 dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/02/01/penetrasi-internet-di-indonesia-capai-79>
- Ali, M. (2025). MyRepublic Capai 1 Juta Pelanggan: Merayakan Dekade Inovasi dan Transformasi Digital. Diakses pada 1 Mei 2025 dari <https://www.myrepublic.co.id/pers/myrepublic-capai-1-juta-pelanggan>
- Al-Qarni, H.U. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Di Kota Cimahi. Diakses melalui https://epub.imandiri.id/repository/docs/TaSkripsi/SKRIPSI_HANDAYANI%20UW AIS%20AL-QARNI_381743005.pdf
- Annur, C.M. (2023, December 12). First Media, Provider Internet dengan Pengalaman Video Terbaik di Pulau Jawa. Diakses pada 1 Mei 2025 dari <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/49f97745d8c39ee/fIRST-media-provider-internet-dengan-pengalaman-video-terbaik-di-pulau-jawa>
- Apriasty, Ika & Simbolon, Marina. (2022). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga (Literature Strategic Marketing Management). Jurnal Ilmu Multidisiplin. 1. 135-145. 10.38035/jim.v1i1.21.
- Apriliyanti, I. D., & Alon, I. (2017). Bibliometric analysis of absorptive capacity. International Business Review, 26(5), 896–907. <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2017.02.007>
- Ari Utomo, Widyo (2016). Pembangunan E-RCM Untuk Membangun Strategi Bisnis di Solonet Internet Service Provider. Diakses melalui <http://e-journal.uajy.ac.id/8916/>
- Babbie, E. R. (2014). The practice of social research (edisi ke-14). Cengage Learning.
- Barlian, J. K. & Rachman, V. (2024, Juni 24). Strategi Biznet Memangkas



Kesenjangan Digital di Indonesia. Juni 2024. Diakses pada 2024 dari <https://swa.co.id/read/447956/strategi-biznet-memangkas-kesenjangan-digital-di-indonesia>

biznethome.net

Carrera-Rivera, Angela & Ochoa, William & Larrinaga, Felix & Lasa, Ganix. (2022). How-to conduct a systematic literature review: A quick guide for computer science research. *MethodsX*. 9. 101895. 10.1016/j.mex.2022.101895

Chandra, T., Chandra, S. & Hafni, L. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. *IRDH (International Research and Development for Human Beings)*. Diakses melalui https://ibtpi.pelitaindonesia.ac.id/1.Artikel/86.Buku_Service_Quality_compressed.pdf pada 17 Juli 2025

Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2009). Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences (2nd ed.). Digital Printing Ed. Psychology Press.

Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Dewi, H. K. (2024, Februari 2023). PLN Icon Plus Targetkan Pelanggan Iconnet Bertambah lebih dari 500.000 Pada 2024. Diakses pada 1 Mei 2025 dari <https://industri.kontan.co.id/news/pln-icon-plus-targetkan-pelanggan-iconnet-bertambah-lebih-dari-500000-pada-2024>

Dihni, V. A. (2022, Juni 6). Ini Provider Internet Tercepat di Jakarta Tahun 2021. Diakses dari <https://databoks.katadata.co.id/-/statistik/6acdf889efefac/ini-provider-internet-tercepat-di-jakarta-tahun-2021> pada 1 Mei 2025

Dr. Kasmir, S. M. (2017). Customer services excellent: teori dan praktik. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Dwiyanto, A. (2006) Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press

Erdiana, L. W. & Slamet. (2024). Stakeholders Reactions to Rebranding of Madiun City: Case Study in Indonesia. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, Vol 28, No 1 (2024), 52-63. DOI: <https://doi.org/10.22146/jkap.94797>

First Media. Diakses pada 1 Mei 2025 dari <https://www.firstmedia.com/get/packages/online/internetan-tanpa-kuota-nonton-sepuasnya>



Fitriyani & Rahmat H. (2023). Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Kasus PT.Telkom Indonesia Witel Bandung Tahun 2022). e-proceeding of Applied Science, Vol. 9 No. 3 (2023): Juni 2023, ISSN : 2442-5826, 563 - 568.

Gautam, Vipul & Gautam, Jaya. (2023). Qualitative Research Approaches in Social Sciences.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.10428693>

Hair, J. F., et. al. (2010). Multivariate data analysis (7th ed.). Pearson.

Handoyo. (2024, Maret 21). First Media Targetkan Pertumbuhan Pelanggan 10% Selama Ramadan 2024. Diakses pada 1 Mei 2025 dari <https://industri.kontan.co.id/news/first-media-targetkan-pertumbuhan-pelanggan-10-se-lama-ramadan-2024>

Hidayat, D., & Karim, M. (2021). Analisis Visualisasi Data: Teknik dan Penerapan dalam Penelitian. Jurnal Penelitian dan Pengembangan Iconnet. Diakses pada 1 Mei 2025 dari <https://iconnet.id/productinternet>

Hidayat, R. (2021). Luncurkan ICONNET, PLN Group Siap Sajikan Layanan Internet yang Andal. Terjangkau dan Tanpa Batas. Diakses melalui <https://web.pln.co.id/cms/media/siaran-per>

[s/2021/06/luncurkan-iconnet-pln-group-siap-sajikan-layanan-internet-yang-andal-terjangkau-dan-tanpa-batas/](https://2021/06/luncurkan-iconnet-pln-group-siap-sajikan-layanan-internet-yang-andal-terjangkau-dan-tanpa-batas/) pada 17 Juli 2025

ISO. Quality Management: The Path to Continuous Improvement. Diakses melalui <https://www.iso.org/quality-management> pada 31 Juni 2025

Johannes, A. W., Kusumasari, B., Hadna, A. H., & Retnandari, N. D. (2023). Human Trafficking: A Systematic Review and Future Research Agenda. *JKAP. Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 27(2), 107. <https://doi.org/10.22146/jkap.84709>

Kharisma, D. dkk. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *JUMANSI: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi Medan* Vol. 5 (1). E-ISSN : 2797-6238

Kedai KOPI. (Mei 2021). Survey Penggunaan Internet di Indonesia 2025. Diakses melalui <https://kedaikopi.co/flipbook/survei-penggunaan-internet-di-indonesia-2025/> pada 17 Juli 2025

Kitchenham, Barbara & Charters, Stuart. (2007). Guidelines for Performing Systematic Literature Reviews in Software Engineering

(2023). Ministry of Communication and Information Technology. Retrieved from https://www.kominfo.go.id/content/detail/52518/transformati-digital-dan-pemerataan-akses-internet-kunci-indonesia-maju-2045/0/berita_satker

Kothari, C. R & Dubey, U. K. B. (2022). Research methodology: Methods and techniques (4th ed.). New Delhi: New Age International Publishers.

Kotler, P. (2017). Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control. Pearson Education.

Kotler, et. al. (2017). Principles of marketing (17th ed.). Pearson

Kurniawan, et. al (2025) https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/1371/5/138320127_file5.pdf

Kustiawan, Memen & Suryadi, Karim & Sukmayadi, Vidi. (2024). Essential Attributes of Service Quality in Higher Education Institutions: A Systematic Literature Review. Croatian Journal of Education - Hrvatski časopis za odgoj i obrazovanje. 26. 651-683. <https://doi.org/10.15516/cje.v26i2.5267>

Lim, W. M. (2024). What Is Qualitative Research? An Overview and Guidelines. Australasian Marketing Journal, 33(2),

199-229.

<https://doi.org/10.1177/14413582241264619> (Original work published 2025)

Lupiyoadi, R. (2001). Service Marketing Management (Manajemen Pemasaran Jasa). Jakarta: Salemba Empat

Mankiw, N. G. (2020). Principles of economics (10th ed.). Cengage Learning.

Muttaqin, F., Hidayat, R. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Indihome pada Generasi Z di Kota Bandung 2018. e-Proceeding of Applied Science 4(3) Desember 2018. ISSN: 2442-5826

Muphimin, M., & Syahril Djaddang. (2024). Literature Review Study: Factors That Influence Customer Satisfaction. *Jurnal Ekonomi*, 13(03), 377–383. Diunduh dari <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/4920>

MyRepublic. Diakses pada 1 Mei 2025 dari <https://www.myrepublic.co.id/package>

Naini, et. al (2022). The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*. 7. 34-50. 10.29244/jcs.7.1.34-50.



Neuman, W. L. (2014). Social research methods: Qualitative and quantitative approaches (7th ed.). Pearson.

Ojebode, Member & Akhigbe, Bernard. (2020). Users' Satisfaction with Internet Service Performance-Based on User Log. IPTEK The Journal for Technology and Science. 31. 279. <https://doi.org/10.12962/j20882033.v31i3.5236>.

Pallant, J. (2020). SPSS Survival Manual: A Step By Step Guide to Data Analysis Using SPSS Program (7th ed.). London, UK: McGraw-Hill Education.

Parasuraman, A. ,et. al. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>

Parasuraman, A. et.al. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality Vol.64: (1)

Pati D, Lorusso LN. (2017). How to Write a Systematic Review of the Literature. *HERD: Health Environments Research & Design Journal*. 2017;11(1):15-30. <https://doi.org/10.1177/1937586717747384>

Prasetyo, A. (2021). Pandemi Covid-19 Momentum Transformasi Digital. Diakses

melalui

<https://www.postel.go.id/berita-pandemi-covid-19-momentum-transformasi-digital-27-4993> pada 17 Juli 2025

Rahendra, M. D. B. & Nuvriasari, A. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN FIRST MEDIA DI KOTA TEGAL. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 16(3), 2621 - 7880.

Rahmanto, A. P. (2015). Telkom Speedy Dihentikan, Pelanggan Dirayu Pindah Ke IndiHome. Diakses melalui <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20150520115043-185-54449/telkom-speedy-dihentikan-pelanggan-dirayu-pindah-ke-indihome/> 17 Juli 2025

Rahmawati, S. (2022). "Comparative Analysis of ISP Performance: IndiHome vs. Biznet." *Journal of Business and Technology in Indonesia*, 15(2), 78-92.

Sanjaya, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hans Inn Hotel Di Kota Batam. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Santoso, B. (2021). "Customer Satisfaction with ISP Services in Indonesia."

Telecommunications, 8(1), 32-45.

Septianarditya, Chalvin & Nasir, Moehammad. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan IndiHome berdasarkan Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi. Eksos. 18. 71-79. 10.31573/eksos.v18i1.440.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

telkomsel.com

Wardana, M.C. (2017). ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PADA BISNIS INTERNET SERVICE PROVIDER (ISP) DI SOFTLINK.NET (Studi Kasus di Kecamatan Sumbang, Baturaden, dan Cilongok).

Yati, Rahmi. (Oktober 2022). IndiHome Klaim Punya Panjang Serat Optik 4 Kali Keliling Bumi. Diakses pada 2024 dari <https://teknologi.bisnis.com/read/20221025/101/1591392/indihome-klaim-punya-panjang-serat-optik-4-kali-keliling-bumi>