

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, I. (2003). Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif. *Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. Litbang Pertanian, Bogor*, 27.
- Agustina, N., Fauzi DH, A., & Nuralam, I. P. (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pengguna Kartu Operator Seluler Simpati pada Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2015/2016 dan 2016/2017 Fakultas Ilmu Administrasi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 64(1), 92-101.
- Ah-Keng Kau & Elizabeth Wan-Yiun Loh. (2006). The Effect of Service Recovery on Customer Satisfaction : A Comparison Between Complainants. *Journal of Service Marketing*.
- Arikunto, Suharsimi. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astutik, P. P., & Awan, K. (2019). *Peran Keadilan Dalam Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Dan Kesetiaan Konsumen Indihome di PT Telkom Indonesia-Witel Solo* (Doctoral Dissertation, IAIN Surakarta).
- Bowen, D. E., & Johnston, R. (1999). Internal service recovery: developing a new construct. *International Journal of Service Industry Management*, 10(2).
- BPS Kota Madiun. (2019). *Layanan Jasa Telekomunikasi Berdasarkan Segmen Pelanggan di Kota Madiun Tahun 2017*. Dikutip dari <https://madiunkota.bps.go.id/statictable/2019/01/09/345/layanan-jasa-telekomunikasi-berdasarkan-segmen-pelanggan-di-kota-madiun-tahun-2017.html>
- BUMN. (2018). *Telkom Raih 57 Penghargaan Asia Pasific Stevie Awards*. Dikutip dari <http://www.bumn.go.id/telkom/berita/1-Telkom-Raih-57-Penghargaan-Asia-Pacific-Stevie-Awards>
- Butcher, K. (2005). Differential Impact of Social Influence in the Hospitality Encounter. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(2).
- Buttle, Francis. (2007). *Customer Relationship Management*. Jakarta: Bayumedia.
- Firdaus, M. (2004). *Ekonometrika Suatu Pendekatan Alternatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Fraenkel, J., & Wallen, N. (1993). *How To Design and Evaluate Research In Education* (2nd Ed). New York: McGraw-Hill Inc.
- Ganita, F. (2018). Pengaruh Service Recovery terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Studi pada McDonalds Mayjen Sungkono Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 7(1).
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.
- Griffin J. (2005). *Customer Loyalty (Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan)*. Jakarta: PT Erlangga.
- Hasan, M. I. (1999). *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)* (Edisi 2). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Jawa Timur. (2020). Dalam *Wikipedia, Ensiklopedia Bebas*. Dikutip 02 Maret 2020 dari [https://id.wikipedia.org/wiki/Jawa\\_Timur](https://id.wikipedia.org/wiki/Jawa_Timur)

- Junaidi. (2010). *Tabel F Lengkap dan Tabel Durbin Watson*. Dikutip 28 Maret 2020 dari <https://junaidichaniago.wordpress.com/2010/04/22/download-tabel-f-lengkap/>
- Kaskus. (2017). *Mobile Broadband Vs Fixed Broadband: Mana Koneksi Internet yang Paling Menguntungkan?*. Dikutip dari <https://www.kaskus.co.id/thread/59697efedad770bf1c8b4569/mobile-broadband-vs-fixed-broadband-mana-koneksi-internet-yang-paling-menguntungkan/>
- Kasmir. (2005). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Khattar, V. (2006). QoS and Customer Satisfaction: A Study. *PipelinePub.com*, 3(2).
- Kotler, Philip, & Gary Armstrong. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Edisi 8). Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Liwijaya, V. V., & Andreani, F. (2018). Pengaruh Service Recovery Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Perantara Pada Restoran Di Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 6(2).
- Ludwianto. (2019). *Jumlah Pelanggan IndiHome Kini Hampir 7 Juta*. Dikutip dari <https://kumparan.com/kumparantech/jumlah-pelanggan-indihome-kini-hampir-7-juta-1sUQfUj3Ok2>
- Nariswari, R., & Iriawan, N. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Flexi Mobile Broadband di Wilayah Surabaya dengan Pendekatan SEM Bayesian. *Jurnal Sains dan Seni ITS*, 1(1), D248-D252.
- Nursyamsiah, S., & Virgostin, O. D. (2011). Pengaruh Service Recovery Terhadap Loyalitas yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 2(2), 136-147.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11/PER/M.KOMINFO/04/2008 Tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Tetap Lokal. Dikutip dari [https://jdih.kominfo.go.id/produk\\_hukum/kategori/7/2008](https://jdih.kominfo.go.id/produk_hukum/kategori/7/2008)
- Putra, P. (2009). *Pengaruh Persepsi Pelanggan Atas Atribut-Atribut Service Recovery Terhadap Kepuasan Pelanggan Internet Service Provider Telkomspeedy Di Surabaya*. Doctoral Dissertation, Universitas Airlangga.
- Riduwan. (2004). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Rumus Hitung. (2013). *Tabel r Statistika*. Dikutip 28 Maret 2020 dari <https://rumushitung.com/2013/06/08/tabel-r-statistika-dan-cara-membacanya/>
- Santoso, S. (2000). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sharah, R., & Priadi, E. (2018). Pengaruh Service Recover Terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy. *Digest Marketing*, 3(1), 37-44.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business* (Edisi 6).

- SPSS Indonesia. (2014). *Analisis Regresi Multiples (Berganda)*. Dikutip pada 17 Maret 2020 dari <https://www.spssindonesia.com/2014/02/analisis-regresi-multipes-dengan-spss.html>
- SPSS Indonesia. (2014). *Uji Validitas*. Dikutip pada 17 Maret 2020 dari <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-validitas-product-momen-spss.html>
- SPSS Indonesia. (2014). *Uji Normalitas*. Dikutip pada 17 Maret 2020 dari <https://www.spssindonesia.com/2017/03/normal-probability-plot.html>
- SPSS Indonesia. (2014). *Uji Linearitas*. Dikutip pada 17 Maret 2020 dari <https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-linearitas-dengan-program-spss.html>
- SPSS Indonesia. (2014). *Uji Analisis Jalur*. Dikutip pada 17 Maret 2020 dari <https://www.spssindonesia.com/2017/03/cara-uji-analisis-jalur-path-analysis.html>
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustakabaru Press.
- Sukandarrumidi & Haryanto. (2008). *Dasar-Dasar Penulisan Proposal Penelitian*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sukardi. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sutedi, Dedi. (2009). *Penelitian Pendidikan Bahasa Jepang*. Bandung: Humaniora.
- Sutedja, M. R. (2018). *Pengaruh kepuasan pelanggan setelah menerima pemulihan jasa terhadap loyalitas pelanggan di perusahaan percetakan CV. Duta Warna*.
- Tarigan, R. A. (2019). *Pengaruh Harga, Citra Merek dan Pemulihan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*.
- Telkom. (2019). *Laporan Tahunan 2018*. Dikutip dari <https://konten.telkom.co.id/cs/groups/cem/documents/document/wcc014035.pdf>
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Top Brand Award. (2019). *Top Brand Index*. Dikutip dari [https://www.topbrand-award.com/en/top-brand-index-int/?tbi\\_find=indihome](https://www.topbrand-award.com/en/top-brand-index-int/?tbi_find=indihome)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi. Dikutip dari <https://ppidkemmkominfo.files.wordpress.com/2012/11/uu-no-36-tahun-1999-tentang-telekomunikasi.pdf>

Zeithamal , Valerie A., Mary Jo Bitner & Dawayne D. Gemler. (2006). *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm* (4th Ed.). Mc. New York: Graw Hill.