

DAFTAR PUSTAKA

- . (2020) *Perkembangan Bisnis Telkom Strategi Pricing yang Rasional untuk Keberlanjutan Bisnis*. Dikutip dari https://telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/news/perkembangan-bisnis-telkom.-strategi-pricing-yang-rasional-untuk-keberlanjutan-bisnis-1000. Diakses pada Dikutip 26 Maret 2020 pukul 1.57 WIB.
- . (2020) *Profil dan Riwayat singkat*. Dikutip dari https://telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat. Diakses pada 26 Maret 2020 pukul 3.03 WIB.
- . (2020). *Apa itu Indihome?*. Dikutip dari <https://www.indihome.co.id/pusat-bantuan/kenali-indihome/apa-itu-indihome>. Diakses 26 Maret 2020 pukul 3.37 WIB.
- Alabar, T. T., Ode, E., & Gbande, R. E. (2017). SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION IN NIGERIAN MOBILE TELEPHONY. *British Journal of Marketing Studies*, 5(1), 37-49.
- Alanazi, A., & Bach, C. (2016). Factors That Affect And Enhance Customer Satisfaction. *Journal of Research in Business and Management*, 4(9), 80-88.
- Anwar, Joko (2020). Dikutip dari <https://Twitter.com/jokoanwar/status/1244900145222668288?s=19>. Diakses pada 31 Maret 2020 pukul 22.05 WIB.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta.
- Garvin, D. A. (1987). *Competing on the Eight Dimensions of Quality*. Harvard Business Review.
- Hoe, L. C., & Mansori, S. (2018). The Effects of Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from Malaysian Engineering Industry. *International Journal of Industrial Marketing*, 3(1).
- Hongdiyanto, C. (2019). Product Quality Analysis on Pearly's Consumer Satisf. *International Journal of Academic Research in Business and Sosial Sciences*, 9(3), 800–808. doi:10.6007/IJARBS/v9-i3/5746
- Jayani, D. H. (2019). 10 media sosial yang paling sering digunakan di indonesia. Dikutip dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/02/26/10-media-sosial-yang-paling-sering-digunakan-di-indonesia>. Diakses pada 1 April 2020 pukul 4.29 WIB.

- Jayani, D. H. (2019). Berapa pengguna internet di Indonesia?. Dikutip dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/09/berapa-pengguna-internet-di-indonesia>. Diakses pada 26 Maret 2020 pukul 3.08 WIB.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15 ed.). Pearson Education, Inc.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN, MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN BUS EFISIENSI (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1).
- Panji, Aditya (2020). Netizen Cibir jaringan IndiHome sering lambat kala WFH Corona. Dikutip dari <https://m.cnnindonesia.com/teknologi/20200409181907-192-492233/netizen-cibir-jaringan-indihome-sering-lambat-kala-wfh-corona>. Diakses pada 20 April 2020 pukul 1.45 WIB.
- Parasuraman, A. Z. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pettarani, L. Z., Haming, M., & Ella, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Telkom IndiHome Makassar. *JURNAL ILMU EKONOMI*, 2(4).
- Sebatang, Rehia (2019). Telkom Group blokir Netflix 3 tahun ini alasannya. Dikutip dari <https://cnbcindonesia.com/tech/20191228204813-37-126272/telkom-group-blokir-Netflix-3-tahun-ternyata-ini-alasannya>. Diakses pada 26 Maret 2020 pukul 0.37 WIB.
- 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). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sundah, A. J. (2016). THE INFLUENCE OF ATM SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE BANKING SECTOR OF NIGERIA. *Global Journal of Human Resource Management*, 4(5), 65-79.
- Yuslianson (2019). 63 persen Warga Indonesia Akses Web Streaming Bajakan dan Torrent. Dikutip dari <https://liputan6.com/tekno/read/4138475/63-persen-warga-indonesia-akses-web-streaming-konten-bajakan-dan-torrent>. Diakses pada 1 April 2020 pukul 4.39 WIB.