

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. L. (2024). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Indihome Di Dki Jakarta)*.
- Altina Damaiyanti, Siti Komariah Hildayanti, M. V. (2022). Pengaruh kelayakan harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen*, 14(1), 38–45. <https://doi.org/10.30872/jmmn.v14i1.10388>
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94. <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Aria, M., & Atik, I., L. (. (2018). *ata Kelola dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi PT. BAM. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan*.
- Arianto. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*.
- Arum Yulianti, Siti Yunitarini, A. M. (2024). *Jebital : Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*. 1(1), 41–46.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). *Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>.
- Beleku, L. B. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Layanan Purna Jual terhadap Loyalitas Konsumen Indihome di Kabupaten Nunukan. *Skripsi*.
- Christin Natalia Sianipar. (2020). *Pengaruh Kualitas Jaringan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Kartu Paket Merek Axis (Studi Kasus Pada Mahasiswa/I Semester VI Sore Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bina Karya Tebing Tinggi)*. 10.
- Dewiani Andini, D. A. A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Jaringan IndiHome Terhadap. *Pengaruh Kualitas Jaringan IndiHome Terhadap Customer Experience*, 1, 1–6.
- Dzikra, F. M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 11(3), 262-267.
- Fandy, T. (2017). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Ferre, A. N. L. C., Tumbel, A. L., & Djemly, W. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas

- Pelanggan (Pada Pengguna Produk Indihome Pt.Telkom Akses Kotamobagu). *Jurnal EMBA*, 11(02), 190–204.
- Firmansyah, M., Purnamasari, D. L., & Kartika, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome. *Jurnal Witana*, 1(01), 19–26.
- Hidayat, D. R., & Peridawaty. (2020). Peridawaty 2). *Jmso* |, 1(1), 15–27.
- Hutauruk, C. R., Sutrisna, E., Martabar, M., & Lumbanraja, M. (2023). Pengaruh Customer Bonding Dan Kualitas. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Pelatihan*, 7(3), 590–599.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Informasi, K., & Privasi, K. D. A. N. (2020). *31080-67359-1-Sm*. 9, 1–7.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, P. H. K. & I. S. (2021). *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional ke digital*.
- Kusuma, A. Y., & Chamariyah, C. (2023). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Yang Dimediasi Oleh Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Minimarket Indomaret Wilayah Sampang). *Jurnal Manajerial Bisnis*, 6(2), 84–94.
<https://doi.org/10.37504/jmb.v6i2.493>
- Kusumastuti, A. L. dan M. A. K. (2019). *Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Jateng Cabang Pembantu Sampangan*. *Jurnal Keunis*. Vol. 7 No 1 (Januari).
- M. Septrio Rafinaldo, Iwan Iskandar, Nazruddin safaat harahap, R. M. C. (2023). Analisis Kualitas Jaringan Internet pada SMK Menggunakan Metode Quality of Service. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer* ISSN 2723-3898 (Media Online) Vol 3, No 6, Juni 2023, Hal 977-984 DOI 10.30865/Klik.V3i6.903 <https://Djournals.Com/Klik>, 3(6), 977.
<https://doi.org/10.30865/klik.v3i6.903>
- MANALU, D. K. (2021). *Pengaruh Kualitas Jaringan, Persepsi Harga, Dan Promosi Kartu Paket Internet Telkomsel Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Era Covid-19 (Studi Kasus 2019*.
[http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/5642%0Ahttp://repository.uhn.ac.id/bitstream/handle/123456789/5642/Desi Kristina Manalu.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/5642%0Ahttp://repository.uhn.ac.id/bitstream/handle/123456789/5642/Desi%20Kristina%20Manalu.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mastomi Sitorus, Rimayang Anggun L. P. Ramli, E. A. W. (2023). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Persepsi Harga, Citra Merek, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome. *Manajerial Dan Bisnis*

- Tanjungpinang*, 6(1), 24–36. <https://doi.org/10.52624/manajerial.v6i1.2361>
- Muliandhi, P., Cahyono, T. D., & Sadewa, E. (2023). Analisis Kualitas Jaringan Internet Sebagai Penunjang Kegiatan Perkuliahan di Fakultas Teknik. *Technologia : Jurnal Ilmiah*, 14(4), 377. <https://doi.org/10.31602/tji.v14i4.12411>
- Nabillah, Z., & Syamsuar, G. (2020). *The Influence Of Service Quality , Price , And Corporate Image On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As An Intervening Variabels (Case Study on Indihome Customers in Kelurahan Lubang Buaya , East Jakarta)*.
- 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. <https://doi.org/10.57251/reg.v1i3.264>
- Novianti. (2020). Pengaruh Kualitas Jaringan Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *T Technology (General)*, 1–59.
- Pascall Malano Taduso. (2024). *Analisis Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Biznet Di Wilayah Surabaya Barat)*. 20112044.
- Patmawati, D. A., & Andjarwati, A. L. (2019). Peran Pengalaman Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Pos Indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 14(1), 323–336.
- Pohan, F. S., & Aulia, Z. F. (2019). *ualitas situs web, kepercayaan, dan loyalitas konsumen Tokopedia. Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v2i1.43>.
- Pratama, E. H., Santoso, A., & Girahani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Pada Warung Internet I-Cafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Kota Blitar. *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 179. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.311>
- Putra, D. G. I. P., & Santika, I. W. (2023). Peranan Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan. *Ulil Albab Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(12), 5681–5703.
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Putri Nilam Kencana. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Service di Dealer Honda Wahana Ciputat*. *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, dan Teknologi*, Vol 4

No.1.

- Rahmadani, D. A., Dwiridotjahjono, J., Pembangunan, U., Veteran, N. ", & Timur, J. (2023). The Influence Of Brand Image And Product Quality On Loyalty Through Customer Satisfaction As An Intervening Variable On Indihome Users Of PT Telkom Unit Bojonegoro Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Indihome PT Telkom Unit Bojonegoro. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(5), 5445–5456.
- Riyasa, D. N., Priyono, W. A., & Asmugi, G. (2016). Analisis Kualitas Jaringan Internet Berbasis High Speed Downlink Packet Access (HSDPA) pada Wilayah Urban di Kota Malang dengan Metode Drive Test. *Journal Mahasiswa TEUB*, 1(2), 1–7.
- Rosalina Tanjung, J., & 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.
<https://doi.org/10.58794/bns.v3i1.451>
- Rossi, F. F., Farida, N., & Prabawani, B. (2023). Pengaruh Service Quality Dan Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Iconnet PT. ICON Plus Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(1), 957–966.
- Rukmaningtyas, A. F., Akbar, F. S., & Timur, J. (2024). *The influence of community attitudes, transparency, trust in government, and intrinsic motivation on community intentions to use open government data in east java province*. 7, 10338–10346.
- Ryan Kamil, M., Arzalega, F., & Sani, A. (2023). *JBPI-Jurnal Bidang Penelitian Informatika Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional Analisis Kualitas Layanan Jaringan Internet Wifi PT.XYZ dengan Metode QoS (Quality of Service)*. 77–88.
<https://ejournal.kreatifcemerlang.id/index.php/jbpi>
- Sari, I. P. (2022). Evaluasi Kualitas Jaringan Internet Pemerintah Daerah Kota Padang Panjang Menggunakan Metode Quality of Service. *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 4, 25–29.
<https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v4i1.116>
- Vahlevi, R., & Indra Vitaharsa, L. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Bank Bni Kcu Daan Mogot. *Jurnal Sosial Sains*, 2(9), 1060–1069.
<https://doi.org/10.36418/jurnalsosains.v2i9.480>
- Waode Shaleha. (2014). *Pengaruh Fitur Produk, Harga, Jaringan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Prabayar As Padamahasiswa Manajemen Angkatan 2011-2013 Universitas Haluoleo. Kendari :*

Universitas Haluoleo.

- Yurindera, N. (2023). Mediasi Kepercayaan Konsumen pada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Traveloka. *Jurnal Esensi Infokom : Jurnal Esensi Sistem Informasi Dan Sistem Komputer*, 7(2), 73–77.
<https://doi.org/10.55886/infokom.v7i2.751>
- Zahara, A. L., & Imran, Ayub, I. (2020). *engaruh Emotianal Branding dan Emotional Connection Comppass Terhadap Loyalitas Pelanggan. EProceedings of Applied Science*, 7, 7341–7352.