

DAFTAR PUSTAKA

- Andiani, Dewi. *Jumlah Pelanggan IndiHome*. Diakses 22 Febuari 2020 pada World Wide Web [https:// teknologi.bisnis.com/](https://teknologi.bisnis.com/)
- Ayu Neni, T. E. (2015). *Pengaruh Metode Inquiry dan Metode Drill Terhadap Peningkatan Prestasi Siswa Kelas III di Kecamatan Ngunut, TULUNGAGUNG*. <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/eprint/2976>
- Basri, F. A., & Djatmiko, T. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan INDIHOME (Studi Kasus pada Witel Kerawang)*. 5(1), 157–163.
- Company Profile IndiHome*. Diakses 22 Juni 2020 pada World Wide Web <https://indihome.co.id/>
- Company Profile Telkom*. Diakses 20 Juni 2020 pada World Wide Web <https://telkom.co.id/>
- Dagger, T. S., & Danaher, P. J. (2014). Comparing the effect of store remodeling on new and existing customers. *Journal of Marketing*, 78(3), 62–80. <https://doi.org/10.1509/jm.13.0272>
- Erdiana, I. (2015). *Analisis perbedaan return, abnormal return, risiko, dan aktivitas volume perdagangan sebelum dengan sesudah pengumuman right issue: Studi pada perusahaan yang melakukan right issue di Jakarta Islamic Index (JII) tahun 2010-2012*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Irnanda, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat*. Univeritas Negeri Yogyakarta.
- Kalfiansyah, K. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan INDIHOME di Yogyakarta*.
- Kau, A. K., & Loh, E. W. Y. (2006). The effects of service recovery on consumer satisfaction: A comparison between complainants and non-complainants. *Journal of Services Marketing*, 20(2), 101–111. <https://doi.org/10.1108/08876040610657039>

Khamim, Mas. Cara Menambah Pelanggan Baru. Diakses 26 April 2020 pada World Wide Web [https:// investasi.online.com/](https://investasi.online.com/)

Kristian, R. D., & Sugiharto, D. S. (2018). *Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan INDIHOME FIBER dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening*. 5(2), 1–7.

Kotler, Phillip & Kevin L. Keller. (2016). *Marketing Management 15 Edition*. New Jersey: Pearson.

Lee-Kelley, L., Davies, S., & Kangis, P. (2002). Service quality for customer retention in the UK steel industry: Old dogs and new tricks? *European Business Review*, 14(4), 276–286. <https://doi.org/10.1108/09555340210434465>

Linggan, A. D. (2019). *Pengukuran Kepuasan Pelanggan IndiHome Bandung Barat menggunakan Integrasi Model Kano dan Metode Service Quality*. 6(2), 6548–6555.

Novrianto, J. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan pada Restoran SOP Tunjang Pertama (M1) DI PEKANBARU. *Jurnal Valuta*, 2(2), 171–189.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40.

Profile TOP Brand Award. Diakses 15 Juli 2020 pada World Wide Web <http://topbrand-award.com/>

Putri, D., & Suryawardani, B. (2017). *Tinjauan Kepuasan Pelanggan pada Produk IndiHome dari Aktivitas Telemarketing pada PT . TELKOM INDONESIA Cabang Tegalega Bandung Tahun 2017*.

Ramzani, E. (2016). *Hubungan Pengalaman Praktik Kerja Industri dengan Minat Siswa Dalam Berwirausaha di SMK MUHAMMADIYAH PRAMBANAN*. Universitas Negeri Yogyakarta.

Rhesa, P. S. B. (2018). *Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Merek IndiHome*. Universitas Negeri Jakarta.

Septiawan, I. P. E., & Suryani, A. (2007). Perbedaan Persepsi Penilaian Pelanggan antara Konsumen Loyal dengan Konsumen Pendetang Baru pada PT. Astra

Internasional. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(1), 317–346.
<https://media.neliti.com/media/publications/253151-perbedaan-persepsi-penilaian-pelanggan-a-cd914c0>

Silalahi, Marina. 4 Tipe Segmentasi Pelanggan. Diakses 12 Juli 2020 pada World Wide Web <https://mix.co.id/>

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Suhendra, A., & Prasetyanto, D. W. I. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 2(2), 1–12.

Tjiptono, P. F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.

Ulkhag, M. M., & Br. Barus, M. P. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 1(2), 61. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v1i2.365>

Untari, S. B. (2018). *Analisis Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Tebet 39 Resto dengan Metode Servqual, Importance Performance Analysis ((IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)*. (Vol. 1). Universitas Bakrie.

Waty, I. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Dana Solo*. 38.

Yudha K, A. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan pada Pelanggan PT. Telkom Yogyakarta* (Issue June).