

DAFTAR PUSTAKA

- Dhika, H., & Tyas, S. A. (2021). Quality of Services (Qos) Untuk Meningkatkan Skema Dalam Jaringan Optik. *J I M P - Jurnal Informatika Merdeka Pasuruan*, 5(2). <https://doi.org/10.37438/jimp.v5i2.268>
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- maulana Adl. (2021). No Title. 25 November. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20211125163604-192-726101/indihome-trending-pengguna-mengeluh-koneksi-bermasalah>
- 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. *Jurnal Mahasiswa TEUB*, 1(2), 1–7.
- Santoso, B. S., & Anwar, M. F. (2015). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus. *National Conference on Information Technology and Technical Engineering (CITEE)*, September, 1–8. <https://www.researchgate.net/publication/281497362> Diakses tanggal 1 November 2019.
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 03(01), 63–76.
- Fandy, Tjiptono, 2004, Manajemen Jasa, Andi Offset, Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2005). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Kang, Chang W dan Paul H Kvam. 2011. Basic Statistical Tools for Improving Quality. New Jersey: Hoboken.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Lukman, Sampara, 2000, Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta, STIA LAN
- Lukman, Sampara, 2004 Manajemen Kualitas Pelayanan Jakarta :STIA LAN
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Sofana, Iwan. 2011. Teori dan Modul Praktikum Jaringan Komputer. Bandung: Modula.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2018). *Pelanggan puas? Tak cukup*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, P.F., & Chandra G. (2016). Service Quality dan Satisfaction.
- Tjiptono, P. F., & Chandra, G. (2016). Service Quality dan Satisfaction. Yogyakarta: ANDI.
- Triguno. 1997. Budaya Kerja Menciptakan Iklim yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta: PT. Golden Terayon Press.
- Utami, P. R. (2020). Analisis Perbandingan Quality of Service Jaringan Internet Berbasis Wireless Pada Layanan Internet Service Provider (Isp) Indihome Dan First Media. *Jurnal Ilmiah Teknologi Dan Rekayasa*, 25(2), 125–137. <https://doi.org/10.35760/tr.2020.v25i2.2723>