

DAFTAR PUSTAKA

- Anang Firmansyah dan Didin Fatihudin, 2019. Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan, Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Arianto, Nurmin. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa hotel rizen kedaton bogor. Skripsi, Universitas Pamulang. hal 83, Diakses 23 Mei 2023 Retrieved dari <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK/article/view/856>
- Astuti, Widi (2022). Pengaruh Brand Image Terhadap Minat Peserta Didik Melanjutkan Pendidikan Diperguruan Tinggi (penelitian pada peserta didik kelas XI Ips Sma PGRI 1 Bandung). hal 42
<http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/58971>
- Atmaja, Jaka.2018.Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB.ecodemica.2(1).51
- Eva, E., & Widya, P. R. (2021). “Pengaruh Kesadaran Merek Dan Citra Merek Terhadap Minat Masuk Calon Mahasiswa Baru Di Institut Shanti Bhuana.” *UMMagelang Conference Series*, 312–325. hal 12
- Firmansyah, & M. A. (2018). *Perilaku Konsumen* . Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Firmansyah, Anang. 2019. Pemasaran Produk Dan Merek (Planning & strategy). Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media
- Fatria Pramudito, Sahrul (2021). “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Wifi Terhadap Keputusan Pembelian Di Warung Angkringan Wedangan Jalan Sumatra Ponorogo.” Repository Muhammadiyah University Of Ponorogo, hal. 10

- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), hal 37–44.
- Ghozali, & Imam. (2018). *Analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Indrasari. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan, Press Unitomo, Jawa Timur.
- IndiHome.co.id. (n.d). IndiHome. Diakses 17 Maret 2023 Retrieved from <https://www.IndiHome.co.id/internet>
- Info Perusahaan BUMN dan Swasta. (2017).BUMN-Swasta.Web.Id. Diakses 17 Maret 2023 Retrieved from <https://www.bumn-swasta.web.id/2017/03/pt-telkom-akses.html>
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2018. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- Nadhril A. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Indihome di Witel Telkom Depok. *Jurnal Manajemen*, 12 (1), hal 38
- Saptutyningsih, E., & Setyaningrum, E. (2019). Penelitian kuantitatif : metode dan alat analisis : dilengkapi dengan contoh proposal penelitian (1st ed.). *Gosyen Publishing*
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Suliyanto (2018). Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi.

Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono. 2019. Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1. Yogyakarta.

Andy

Timedetiknet. (2020). Gegara Down, IndiHome Puncaki Trending Topic

Twitter.Detiknet. Diakses 28 Maret 2023 Retrieved from

<https://inet.detik.com/cyberlife/d-5131317/gegara-down-IndiHome>