

DAFTAR PUSTAKA

- Adyguna, A.P. 2020. Analisis Pengaruh Harga, Bran Image, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Indihome di Universitas Hasanuddin. Skripsi, Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Agustina, I. 2018. Pengaruh Brand Image Dan Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Semen Di Pt. Sinar Gemilang Perdana Mandiri Medan. *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis*, Vol.3.No.2.
- Assalafy, A. 2019. Pengaruh Islamic Banking Service Quality, Trust dan Customer Value terhadap Kepuasan Nasabah. (Vol. 8, No. 5).
- Aziz, M. F. A. 2018. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Kepuasan Konsumen Pada Cv. Mulia Frozindo Sidoarjo, 14–41.
- Damayanti. 2015. Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Produk “Supermi” di Kecamatan Genuk Semarang). Skripsi, Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Chairuna,F. 2017. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Indihome Dari PT. Telkom Witel Medan Sumatera Utara (Studi Kasus Di Komplek Tasbih 1 Dan 2). *Skripsi - Universitas Sumatra Utara Medan*.
- Gusmiarti, A. 2020. *Penerapan Metode Structural Equation Modeling Pada Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa FMIPA UII Tahun 2018*. Skripsi, Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- DataReportal (2021), "Digital 2021 Indonesia", diakses dari <https://datareportal.com/reports/digital-2021-indonesia?rq=digital%202021%20indonesia>
- Kasanah, A. 2015. Penggunaan Metode Structural Equation Modeling Untuk

- Analisis Faktor Yang Perpustakaan Dengan Program Lisrel 8.80. Skripsi, Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Kasinem. 2020. Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*. Vol.17.No.4.
- Kuntoro, A. Y., Hasan, M. A., Saputra, D. D., & Riana, D. 2019. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Fixpay Menggunakan SEM Dengan PLS*. *Jurnal Informatika*, No.6.Vol.1.
- Mayangsari, A. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Oemah Lulur Lubna di Kaligelang Pemalang. Skripsi, Tegal: Universitas Pancasakti Tegal.
- Muttaqin, F., & Hidayat, R. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Indihome pada Generasi Z di Kota Bandung 2018 Analysis of Indihome Costumer Satisfaction on Generation Z in Bandung 2018. *E- Proceeding of Applied Science*, Vol.4.No.3, 906.
- Narimawati, U., & Sarwono, J. 2019. *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Kovarian dengan Lisrel dan Amos untuk Riset Skripsi, Tesis, dan Disertasi*.
- Nurjanah. 2017. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus pada Perusahaan Umum Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia Cabang Metro. Skripsi, Lampung: Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung.
- Panjaitan, J.E. & Yuliati, A. . 2016. *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Bisnis & Akuntansi*, Vol. 6.No.2, 32.
- Prakoso, G., & Sugiharti, E. 2020. *Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Pengguna E-commerce di Wilayah Jakarta Pusat)*. 1–16.

- Rahayu, Y. M., Budiyono, R., & Rachmawati, M.(2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Di PT Telkom Semarang*, 2, 20–29.
- Rahmat, H. (2018). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi kasus pada Pembeli Gula Aren Sawit di desa Simpang Empat Kecamatan Sei Rampah Kabupaten Sergai Provinsi Sumut)*. 1–2.
- Ritonga, H. M, Rahma, D. N, & Rahma, C. A. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan pada Honda IDK 2 Medan*. 12(2), 30–44.
- Ronasih, M. Y., & Widhiastuti, H. 2021. Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. *PHILANTHROPY: Journal of Psychology*, 5(1), 109.
- Suardhita, N., Rafik, A., & Sugeng, I. S. 2019. Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Keputusan Pembelian Produk Bedak Merek Wardah. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 11–20.
- Sunarsih. 2016. *Pengaruh Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rental Alif Computer Kediri*.
- Supriyadi, S., Wiyani, W., & Nugraha, G. I. K. 2017. Pengaruh Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(1).
- Susriyanti. 2016. *Pengaruh Customer Value Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sikoci pada BANK Nagari Cabang Padang Panjang*. II(3), 49–58.
- Telkom. 2020. *Tentang Telkomgroup*. https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22
- Wibowo, A. E. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*.
- Widyaningrum, I. D. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. *Jurnal STEI Ekonomi*, 1–22.

Yahya, J. A., Surjasa, D., & Safitri, D. M. (2021). *Perancangan Strategi Customer Satisfaction Improvement Menggunakan Interpretive Structural Modelling pada Operator Seluler di Indonesia*. 11(1), 1–7.