

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amalia, I. P. (2020, April). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Loyalty Pada Aplikasi KAI Access Melalui Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *Business Preneur: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(1), 1-10.
- American Marketing Association. (2017). *Marketing Definitions*. Retrieved from <https://www.ama.org/topics/marketing-definition/>
- Amilia, S. (2017). Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 6(1), 660-669.
- Andriyani, Y., & Zulkarnaen, W. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Yaris Di Wijaya Toyota Dago Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Marketing, Ekonomi, Akuntansi)*, 1(2), 80-103.
- Anggraeni, A. R., & Soliha, E. (2020). Kualitas produk, citra merek dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian (Studi pada konsumen Kopi Lain Hati Lamper Kota Semarang). *Al Tijarah*, 6(2), 96-107.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- CNBC Indonesia. (2021, June). *Ini Area Jangkauan Layanan Internet PLN Rp185.000 Unlimited*. Retrieved from <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210603062207-85-649718/plus-minus-pln-masuk-bisnis-internet-bersaing-dengan-telkom/2>
- Databoks. (2020, November 9). *Databoks*. Retrieved from Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Capai 196,7 Juta: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/11/jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-capai-1967-juta>
- Delfiantrisno, A., & Sroyer, S. (2020). Analisis Pemanfaatan Teknologi Internet Dalam Menunjang kehidupan social ekonomi Masyarakat kabupaten Mimika.

- Fahmi, I. (2021, 2 15). *Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Capai 202,6 Juta Orang*. Retrieved from Suara.com: <https://www.suara.com/tekno/2021/02/15/123000/jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-capai-2026-juta-orang>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamdallah, A. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-customer Satisfaction dan E- Customer Loyalty Pada Pengguna Aplikasi MyIndihome. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 3(1).
- Hasrina, H. (2017). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Yaris Pada PT. Hadji Kalla Cabang Urip Sumoharjo di Kota Makassar.
- Hikmawati, F. (2017). *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: PT Rajagrafindo.
- Icon+ News. (2021, Mei). *ICONers Siap Menyambut dan Melayani Pelanggan dengan Semangat Baru*. Retrieved from iTechnology: <https://iconews.iconpln.co.id/iconers-siap-menyambut-dan-melayani-pelanggan-dengan-semangat-baru/>
- Icon+News. (2020, September). *Dua Kali Extraordinary!* Retrieved from iCONERS: <https://iconews.iconpln.co.id/dua-kali-extraordinary/>
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kemp, S. (2021, February 11). *Datareportal*. Retrieved from Digital 2021 : Indonesia: <https://datareportal.com/reports/digital-2021-indonesia>
- Kompas.com. (2021, June). *3 Hal yang Perlu Diketahui soal Layanan Internet PLN Iconnet, dari Cara Daftar hingga Keunggulannya* Artikel ini telah tayang di Kompas.com dengan judul "3 Hal yang Perlu Diketahui soal Layanan Internet PLN Iconnet, dari Cara Daftar hingga Keunggulannya",. Retrieved from <https://www.kompas.com/tren/read/2021/06/05/160500965/3-hal-yang-perlu-diketahui-soal-layanan-internet-pln-iconnet-dari-cara?page=all>
- Kompas.com. (2021, June 7). *Kompas.com*. Retrieved from Iconnet Targetkan 100.000 Pelanggan, Siap Cover Wilayah Istana Negara Artikel ini telah tayang

- di Kompas.com dengan judul "Iconnet Targetkan 100.000 Pelanggan, Siap Cover Wilayah Istana Negara", Klik untuk baca:
<https://money.kompas.com/read/2021/06/07/1:https://money.kompas.com/read/2021/06/07/120250626/iconnet-targetkan-100000-pelanggan-siap-cover-wilayah-istana-negara?page=all>
- Kotler, P. (2013). *Manajemen Pemasaran : Prinsip dan Kasus*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Vol. 13). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2019, 2019). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- KumparanBISNIS. (2021, June 3). *Area Pemasangan Internet PLN Masih Terbatas, Tahun Ini Target 100 Ribu Pelanggan*. Retrieved from <https://www.google.co.id/amp/s/m.kumparan.com/amp/kumparanbisnis/area-pemasangan-internet-pln-masih-terbatas-tahun-ini-target-100-ribu-pelanggan-1vrwG79TiKB>
- Kusnandar, V. B. (2021, September 7). *Dukcapil: Jumlah Penduduk Indonesia 272,23 Juta Jiwa pada 30 Juni 2021*. Retrieved from [databoks.katadata:https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/07/dukcapil-jumlah-penduduk-indonesia-27223-juta-jiwa-pada-30-juni-2021](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/07/dukcapil-jumlah-penduduk-indonesia-27223-juta-jiwa-pada-30-juni-2021)
- Lekhanya, L. M., & Dlamini, H. L. (2017). "Customer's perception towards product quality of automotive SMEs operating in Metropolitan areas, and consideration of environmental impact". *Environmental Economics*.
- Lestari, S. (2018, August). Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan pada MNC play Jakarta. *11*.
- Liung, H., & Syah, T. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas di Moderasi Harga. *Jurnal Ekonomi*, 8(2), 9.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Semarang, Tembalang Jawa Tengah: Salemba empat.
- Luthfi, A. (2013, Oktober 4). *OkeTechno*. Retrieved from [OkezoneTV:https://techno.okezone.com/read/2013/10/03/54/876211/icon-tawarkan-kepuasan-bagi-pelanggan](https://techno.okezone.com/read/2013/10/03/54/876211/icon-tawarkan-kepuasan-bagi-pelanggan)

- Mahardhika, M. (2019). Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Nganjuk. *Jurnal Eksyar (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 7(1), 25-34.
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2, 1267-1283.
- Mahira, Prasetyo, H., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2, 1267-1283.
- Maryati, F., & Husda, N. E. (2020, January). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Holiday hotel di Kota Batam. *Jurnal ilmu ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 19-26.
- Melina Utami, Handayani, T., & Pusporini. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah. *Departement of Islamic Economics and Management*.
- Milana, R. (2021, 3). *KAUM MUDA, MEDIA SOSIAL DAN NASIONALISME*. Retrieved from revolusimental.go.id: <https://revolusimental.go.id/kabar-revolusi-mental/detail-berita-dan-artikel?url=kaum-muda-media-sosial-dan-nasionalisme>
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2012). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- NewsSetup. (2021, June 2). *NewsSetup*. Retrieved from Persaingan di bisnis internet broadband dalam negeri semakin ketat Artikel ini telah tayang di Kontan.co.id dengan judul "Persaingan di bisnis internet broadband dalam negeri semakin ketat", Klik untuk baca: <https://newssetup.kontan.co.id/news/persaingan-dalam-negeri-semakin-ketat-1?page=all>
- Obengplus.com. (2020, March 15). *Mobile Web Obengplus.com*. Retrieved from Internet rumah fiber optik 12 provider paling murah 100 ribuan atau internet mahal lebih baik: <http://www.obengplus.com/articles/10052/1/Internet-rumah-fiber-optik-12-provider-paling-murah-100-ribuan-atau-internet-mahal-lebih-baik.html>
- Oentoro, D. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*. Kab. Sukoharjo Jawa Tengah: LB Laksbang.

- Priyatno, D. (2017). *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- REDpedia. (2021, 10). *Review ICONNET Layanan Internet PLN ICON+*. Retrieved from <https://www.redpedia.com/2021/10/review-iconnet-layanan-internet-pln-icon.html>
- Riyanto, A. D. (2021). *Andi.Link*. Retrieved from Hootsuite (We are Social): Indonesian Digital Report 2021: <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2021/>
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Sasongko, F., & Subagio, H. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1, 1-7.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Salemba Empat.
- Sepang, D., Kawet, L., & Mandey, S. (2016). Diversifikasi Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengguna Transvision Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16.
- Setiadi, N. J. (2019). *Perilaku konsumen perspektif kontemporer pada motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen*. Yogyakarta: Kencana Prenada.
- Setiadi, N. J. (2019). *Perilaku konsumen perspektif kontemporer pada motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen*. Yogyakarta: Kencana Prenada.
- Setyaningrum, A. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Evaluasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuntitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alvabeta CV.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alvabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: alfabet.

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaeman, A. (2018, January). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Cakrawala Citramega. *Jurnal KREATIF : Pemasaran, Sumber Daya Manusia, dan Keuangan*, 6(1), 125-145.
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenadamedia.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik* (Vol. edisi 2). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik* (Vol. edisi 3). Yogyakarta, Indonesia: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2016). *Manajemen Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2016). *Pemasaran Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2016). *Pemasaran Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.
- Veloso, C. M. (2017). The Effects Of Customer Satisfaction, Service Quality And Perceived Value On Behavioral Intentions In Retail Industry. *23rd International Scientific Conference on Economic and Social Development*.
- Wahyu, A. H., & Gorda, E. S. (2017, Desember). Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Word of Mouth Dengan Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 2(2).
- Wibisono, D. (2011). *Manajemen Kinerja Korporasi & Organisasi*. Jakarta, Indonesia: Erlangga.

- Zubair, A. (2015, March 3). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap kepuasan pelanggan First Media Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 4.
- Zubair, A. (2015, March). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan First Media Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 3.
- Zulkarnaen, W., & Amin, N. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal ilmiah manajemen ekonomi dan akuntansi*, 2(1).