

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Assauri, Sofjan (2017), *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep & Strategi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Farida Yulianti, Farida dan Lamsah (2019), *Buku Manajemen Pemasaran*. Banjarmasin: CV. Budi Utama.
- Jaya, I Made Laut Mertha (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Daerah Istimewa Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia
- Priansa, Donni J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Priansa, Donni J. (2017) *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: Alfabeta.
- Ramdhani, Muhammad (2021). *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi
- Wahyudi, Tri Setyo (2017), *Statistika Ekonomi: Konsep, Teori dan Penerapan*. Malang: Universitas Brawijaya Press
- Yulianti, Farida dan Lamsah (2019), *Buku Manajemen Pemasaran*. Banjarmasin: CV. Budi Utama

Jurnal :

- Adriano, F. F., & Wardhana, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Eco Racing Pada Perusahaan Pt. Bandung Eco Sinergi Teknologi (best). *eProceedings of Management*, 8(6).
- Barus, E. E., & Suprpto, A. D. H. (2018). Analisis Kualitas Website Tribunnews. com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN, 2548, 964X*.

- Budiman, A., Yulianto, E., & Saifi, M. (2020). Pengaruh e-service quality terhadap e-satisfaction dan e-loyalty nasabah pengguna mandiri online. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(1), 1-11.
- Christmastianto, I. A. W. (2017). Analisis swot implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan di indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 20(1), 133-144.
- Dewi, N. K., & Putri, Y. R. (2018). *Personal Selling* Sebagai Strategi Marketing Layanan Digital Ict (studi Deskriptif Di Pt. Telkom Surabaya). *eProceedings of Management*, 5(1).
- Huwaie, D. R. P., & Yusiana, R. (2021). Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (ipa) Pada Bank Mandiri Kantor Cabang Sudirman Kota Sukabumi Tahun 2021. *eProceedings of Applied Science*, 7(6).
- Irgandi, D. H., Sastika, W., & Nellyaningsih, N. (2019). Service Quality Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Cv Indolecture Pramadana Kreasi Kota Bandung Tahun 2019. *eProceedings of Applied Science*, 5(2).
- Julian, D. (2017). *Aktivitas Program Corporate Social Responsibility Mitra UMKM Binaan PT. Telkom Regional IV Jateng & DIY* (Doctoral dissertation, Diponegoro University).
- Komala, R. D., & Nellyaningsih, N. (2017). Tinjauan Implementasi *Personal Selling* Pada Pt. Astra Internasional Daihatsu Astra Biz Center Bandung Pada Tahun 2017. *eProceedings of Applied Science*, 3(2).
- Larasati, M., & Irawan, H. (2021). Analisis *E-service Quality* Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Pengguna Aplikasi Dompot Digital Dana Di Kota Bandung. *eProceedings of Management*, 8(2).
- Latumahina, D. A. R., & Saraswati, T. G. (2020). *ANALISIS E-SERVICE QUALITY MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PENGGUNA OVO*. *eProceedings of Management*, 7(2).
- Nurjannah, Siti & Sharif O.O. (2022). Analisis Kepuasan Pengunjung Taman Way Kambar Berdasarkan kualitas layanan (*Servqual*)
- Putra, E. D., & Nurtjahjanti, H. (2018). Hubungan Antara Kecerdasan Sosial Dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT. Telkom Indonesia Regional IV Jawa Tengah dan di Yogyakarta. *Jurnal Empati*, 6(4), 209-230.
- Rafiedhia, R. M., & Kusumahadi, K. (2021). Pengaruh *E-service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Dan *Purchase Intention* (studi Kasus: Website Shopee. co. id Tahun 2021). *eProceedings of Management*, 8(6).
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan penelitian kuantitatif: quantitative research approach*. Deepublish.

- Sukmawati, R. A., & Sastika, W. (2018). *E-service Quality: Applications Bjb Digi On Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten (bjb), Tbk (case Study Of Client Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten (bjb), Tbk Bandung Tahun 2018). eProceedings of Applied Science, 4(3).*
- Ulum, F., & Muchtar, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay. *Jurnal Tekno Kompak, 12(2), 68-72.*
- Utomo, Tasya Yesica & Wulandari A. (2021). Tinjauan Metode Ipa Untuk Mengukur Customer Satisfaction Berdasarkan Dimensi *Servqual* (Studi Kasus Pada Pelanggan Giggglebox Café & Resto Bandung Tahun 2021)

Internet :

- <https://surabaya.tribunnews.com/2022/01/28/indihome-konsisten-tebar-semangat-positif-bagi-masyarakat-terdampak-pandemi-covid-19> (diakses 12 ferbuari 2022)
- <https://nasional.kompas.com/read/2021/04/04/09020061/internet-sudah-jadi-napas-baru-kehidupan-di-tengah-pandemi> (diakses 12 Februari 2022)
- <https://www.telkom.co.id/> (diakses 18 Februari 2022)
- <https://www.myorbit.id> (diakses 18 Februari 2022)
- <https://jobtrenurtika.wordpress.com/sejarah-singkat-pt-telekomunikasi-indonesia-tbk/> (diakses 18 Februari 2022)
- <https://indihome.co.id/landingpage/jatengdiy> (diakses 21 Februari 2022)
- <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/177478/slug/analisis-faktor-yang-mempengaruhi-kualitas-pelayanan-terhadap-produk-indihome-pt-telekomunikasi-indonesia-studi-kasus-pada-masyarakat-pengguna-indihome-di-kota-bandung-pada-tahun-2021-.html> (diakses 23 Februari 2022)
- <https://www.visualcapitalist.com/> (diakses 23 Februari 2022)