

DAFTAR PUSTAKA

- Andreas, C., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* , 5(5).
- Hermawan, A., & Yusran,. (2017). *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*. Kencana.
- Brayman, A., & Bell, E. (2011). *Business Research Methods*. New York: Oxford University Press.
- Firmansyah, M. A. (2020). *Komunikasi Pemasaran*. CV Qiara Media.
- Ghozali, I. (2020). PARTIAL LEAST SQUARES Konsep, Teknik & Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0.
- Hair, J. F., M, J. G. T., & Sarstedt, R. M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Second Edition*. SAGE Publications.
- Haryanto, K. (2019). Faktor-faktor Penentu Kualitas Hubungan dan Kedekatan Hubungan Dalam Pembelian Layanan Kredit Perbankan Kepada Usaha Mikro Serta Pengaruh Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Nasabah. *Jurnal of Business and Banking*.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., . . . Auliya, N. H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Ilmu Pustaka.
- Herman. (2020, November 9). *APJII: Pengguna Internet di Indonesia Capai 196,7 Juta*. Beritasatu.Com. <https://Pelanggan.beritasatu.com/digital/696577/apjii-penggunainternet-di-indonesia-capai-1967-juta>.
- Internal Telkom (2021). *Data Inventory Summry WIFI.ID*.
- Internal Telkom (2021). *Data Pesaing WIFI.ID*.
- Ko., Chen, C. S., Liu, G., Nguyen, B., & Takeda, S. (2020). IT-based product innovation strategies for small firms. *Information Technology & People*, 33(6), 1489–1514. <https://doi.org/10.1108/ITP-07-2018-0343>.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed., Vol. 15). Pearson Education Inc.
- Miftahudin, M. (2018) *Pengaruh Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. UIN.
- Monecke, A., & Leisch, F. (2012). The Journal of Statistical Software.
- Ndun, L. A. (2019). Analisis Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Layanan Internet Indihome. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 03(1), 78–85.
- Priansa, J. D. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. alfabeta.
- Priyanto, D. (2017). *Panduan Praktis Olahan data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: CV.Andi Offset.
- Razak, I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2).
- Sarwono, J., & Narimawati, U. (2015). *Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM)*. Yogyakarta: ANDI.
- Sheng, T., & Liu, C. (2010). An empirical study on the effect of e-service quality on online customer satisfaction and loyalty. *Nankai Business Review International*, 1(3), 273–283. <https://doi.org/10.1108/20408741011069205>.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Alfabeta.
- Suryani. & Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Telkom Indonesia. (2022). *Wifi.id*. Retrieved Februari 2022, from wifi.id: <https://wifi.id/>

- Telkom. (2020, October 28). *Tentang Telkom*. PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk. https://Pelanggan.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayatsingkat-22
- Telkomsel. (2021). *Wifi Id*. PT TELEKOMUNIKASI SELULAR.
- Tseng, S.M. (2021). Understanding the impact of the relationship quality on customer loyalty: the moderating effect of online service recovery. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 300-320.