

DAFTAR PUSTAKA

- akbar, P., Sunandar, M. A., & Tamyiz, U. M. H. (2023). Analisis Quality Of Service Jaringan Wireless Pada Penyedia Jasa Layanan Internet Service Provider (Isp) Indihome & Iconnet: *Jati (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 7(3), Article 3.
- Alfiatunnisa, E., Khairunnisa, H. Z., Hayati, S., & Maulida, V. L. (2022). Uji Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Kemandirian Siswa Sekolah Dasar Kelas 1. *Jurnal Hurriah: Jurnal Evaluasi Pendidikan Dan Penelitian*, 3(2), Article 2.
- Apriani, R., & Nurcahyo, G. W. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Rsia Siti Hawa Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 150–155.
- Badan Pembinaan Dan Pengembangan Hukum Pemeriksaan Keuangan Negara. (2000, September 8). *Uu No. 36 Tahun 1999*. Undang-Undang (Uu) Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi.
- Engelka, L., & Kartika, L. N. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Wifi Indihome Di Daerah Istimewa Yogyakarta*. 17(2).
- Fauzi, A. D. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Di Enggal Nyawiji Dengan Menggunakan Metode Service Quality. *Jurusan Teknik Industri*, 9(2), Article 2.
- Janah, A., & Zakaria, Z. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Minat Berlangganan Internet Service Provider. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 740–748.
- Karim, A. (2024). Pemilihan Penyedia Layanan Internet Terbaik Menggunakan Metode Analytic Hierarchy Process. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Cendekia (Justice)*, 1(2), Article 2.

- Komala, R. (2022). *Peran Pendidikan Kewarganegaraan Bagi Generasi Milenial Dalam Menanamkan Jiwa Nasionalisme Di Era Globalisasi*. Osf.
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Dan Pendekatan Structural Equation Modelling (Sem) Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Di Wilayah Kota Pekanbaru. *Sitekin: Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 17(1), Article 1.
- Murgani, R., & Hasibuan, S. (2022). Peningkatan Kualitas Layanan Penyedia Layanan Logistik Berdasarkan Integrasi Servqual Dan Qfd. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 11(2), Article 2.
- Nusantara Indonesia, P. A. (2021, Januari 18). *Arana Teknologi Indonesia | Get Connected Stay Connected*. <https://Arana.Net.Id/>
- Peter, J. P. (With Internet Archive). (1999). *Consumer Behaviour And Marketing Strategy*. London : Mcgraw-Hill.
- Porral, C. C., & Stanton, J. L. (2017). *Principles Of Marketing*. Esic Editorial.
- Prabowo, D., Muchtar, M., & Sihombing, P. R. (2023). Pengaruh Pengangguran, Kemiskinan, Indeks Pembangunan Manusia, Dan Populasi Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Provinsi Kalimantan Tengah. *Berdikari: Jurnal Ekonomi Dan Statistik Indonesia*, 3(1), 27–36.
- Prasetyo, S. M., Gustiawan, R., Farhat, & Albani, F. R. (2024). Analisis Pertumbuhan Pengguna Internet Di Indonesia. *Biikma : Buletin Ilmiah Ilmu Komputer Dan Multimedia*, Volume 2, No. 1.
- Prasetyo, B. D., Witanti, W., & Sabrina, P. N. (2020). Sistem Monitoring Bimbingan Mahasiswa Dengan Menggunakan Metode Service Quality. *Prosiding Sisfotek*, 4(1), Article 1.
- Priatna, A., Yusuf, A. M., & Apriliani, C. (2022). Analisis Kualitas Layanan Tokopedia Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality Di Karawang. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2), 382–392.
- Pribadi, G. (2020). Service Quality Sebagai Pengukuran Kepuasan Siswa Dan Orang Tua/Wali Murid Smp Muhammadiyah 1 Gombong. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(1), Article 1.

- Safira, A. P., Desya, A., Zanedfi, C., Rajagukguk, P. V., Shakira, M., Maulida, I., & Zuraidah, E. (2023). Analisa Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Pemesanan Makanan Menggunakan Metode Servqual. *Tin: Terapan Informatika Nusantara*, 4.
- Salsabila, U. H., Ariyanto, A., Wijaya, A. 'Alim, Aziz, H. F., & Ma'arif, A. M. S. (2022). Implikasi Teknologi Terhadap Pendidikan Islam Di Era Globalisasi. *Wardah*, 23(2), 308–329.
- Sembiring, J., & Sinaga, B. (2021). Penerapan Metode Servqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil Pada Kantor Camat Dolat Rayat Kabupaten Karo. *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi (Jnkti)*, 4(2), 165–170.
- Sentia, T., Mustafia, M., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada E-Learning Di Sekolah Menggunakan Metode Servqual. *Journal Of Informatics Management And Information Technology*, 2(3), Article 3.
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2).
- Suranto, G. A. R., & Suyanto, A. M. A. (2020). Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Memilih Kosmetik Korea Di Indonesia. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(10), Article 10.
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi Dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Ihsan : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), Article 2.
- Tanisri, R. H. A., & Istiqomah, I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Pt Jalur Nugraha Ekakurir Kranji. *Industri Inovatif: Jurnal Teknik Industri*, 13(1), Article 1.
- Triyono, T., Dasmadi, D., & Tnk, A. F. A. (2021). Pengaruh Promosi, Biaya, Fasilitas, Akreditasi, Dan Lokasi Universitas Boyolali Terhadap Minat Calon Mahasiswa Baru. *Ekobis : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 9(2), Article 2.

- Ulpa, D. Y., Teguh, R., & Pratama, D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual. *Jtsi*, 2.
- Wibowo, S., & Muflihah, N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang. *Jurnal Penelitian Bidang Inovasi & Pengelolaan Industri*, 1(2), 61–68.
- Widiyanti, W. (2022). Evaluasi Servqual Pada Petshop Indonesia Menggunakan Metode Ipa Dan Csi. *Jurnal Perspektif*, 20(1), Article 1.
- Wilujeng, F. R., Rembulan, G. D., Andreas, D., & Tannady, H. (2019). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar Di Indonesia Dengan Menggunakan Analisis Servqual Dan Ipa. *Prosiding Semnastek*.
- Yasra, R., Widodo, T. T., & Putra, P. I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Industri Kreatif (Jik)*, 5(2), 29–38.
- Yusuf, D., & Iriani. (2021). Analisis Tingkat Kualitas Dan Pengusulan Peningkatan Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Service Quality Dan Triz Di Pt. Xyz. *Juminten*, 2(4), Article 4.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2024). *Survei penetrasi internet Indonesia 2024*. APJII.
- Putra, I. G. N. A. W., & Sari, N. P. R. (2023). The role of service quality and brand image in building customer loyalty. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(3), 201–214.
- Saputra, F., & Hidayat, R. (2022). Analisis harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan internet di era digital. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 15(1), 45–60. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v15i1.12345>
- Sari, D. P., & Giantari, I. G. A. K. (2021). The effect of service quality on customer satisfaction using servqual model. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 5(3), 259–266.