

DAFTAR PUSTAKA

- Akun Instagram @IndiHome*. 15 April 2022. Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan IndiHome. Diakses pada 05 Mei 2022, 13.00 WIB melalui <https://www.instagram.com/IndiHome/>
- Akun Twitter @IndiHome*. 15 April 2022. Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan IndiHome. Diakses pada 05 Mei 2022, 13.00 WIB melalui https://mobile.twitter.com/defa_19/status/1514887217176403975?cxt=HHwWjoCj6br5-oUqAAAA
- Akun Twitter @IndiHome*. 24 November 2021. Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan IndiHome. Diakses pada 05 Desember 2021, 13.00 WIB melalui https://twitter.com/nonie_rahayu/status/1463433707226763268?cxt=HHwWiMCs-f_MIM8oAAAA
- Anggun Puspitoningrum. Faktor Infrastruktur, Pengguna Internet di Jawa Tengah Capai 56,4 Persen. Diakses pada 6 Juli 2022, 14.00 WIB melalui <https://jateng.idntimes.com/news/jateng/anggun-puspitoningrum-1/faktor-infrastruktur-pengguna-internet-di-jawa-naik-capai-564-persen?page=all>
- Anna Suci Perwitasari. IndiHome Tingkatkan Kualitas Layanan dengan Penurunan Harga Paket. Diakses pada 03 Maret 2022, 13.00 WIB melalui <https://industri.kontan.co.id/news/IndiHome-tingkatkan-kualitas-layanan-dengan-penurunan-harga-paket>
- Aplikasi *MyIndiHome*. 03 April 2022. Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan IndiHome. Diakses pada 05 Mei 2022, 13.00 WIB melalui <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.telkom.IndiHome.external&hl=in&gl=US>
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Edisi 2. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group. https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Kuantitatif/rBVNDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&pg=PP1&printsec=frontcover
- Chrismardani, Yustina. 2014. Komunikasi Pemasaran Terpadu: Implementasi Untuk UMKM. *Jurnal NeO-Bis*. Vol 8 (2). <https://journal.trunojoyo.ac.id/neo-bis/article/view/472/442>
- Dimas Jarot Bayu. Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Capai 196,7 Juta. Diakses pada 6 Juli 2022, 14.15 WIB melalui <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/11/jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-capai-1967-juta#:~:text=Jumlah%20Pengguna%20Internet%20Berdasarkan%20Provinsi&text=Posisi%20itu%20disusul%20Jawa%20Tengah%20dengan%2026%2C5%20juta%20orang>.

- Fatihudin, Didin, and Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa : Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. CV. Budi Utama.
- Firmansyah, Muhammad Anang. 2020. *Komunikasi Pemasaran*. Edited by Tim Qiara Media. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang. Hal. 46.
- Hidayat, Anwar. 2017. Cara Hitung Rumus Slovin Besar Sampel Minimal. Diakses pada 03 Maret 2022, 13.00 WIB melalui <https://www.statistikian.com/2017/12/hitung-rumus-slovin-sampel.html>
- Indonesia, Telkom. 2020. *Laporan Tahunan*. Diakses dari https://telkom.co.id/data/lampiran/1619904911437_AR%20Telkom%202020%20INDO%20-%201%20Mei_web-compressed.pdf
- Juniantara, I Made Adi, dan Tjokorda Gde Raka Sukawati. 2018. Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen*. Vol 7 (11). <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v07.i11.p06>.
- Kriyanto, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kotler dan Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran*. 12 jilid 1. Indonesia: PT. Indeks.
- Lumbantobing, Victor Marulitua. 2015. Peranan Komunikasi Customer Service Terhadap Pelanggan Lintas Semesta Surabaya. *Madura: Jurnal Komunikasi*. Vol 9 (1). <https://journal.trunojoyo.ac.id/komunikasi/article/view/1148>
- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yuliaty. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*. Vol 11 (2). <https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/download/197/130>
- Rachmat Sujianto. Telkom Bakal Tambah 100.000 Jaringan Baru IndiHome. Diakses pada 03 Maret 2022, 13.00 WIB melalui <https://semarangpedia.com/telkom-bakal-tambah-100-000-jaringan-baru-IndiHome/>
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. 2nd ed. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyuni, Noor. 2014. Uji Validitas dan Reliabilitas. Universitas Binus. Diakses pada 03 Maret 2022, 13.00 WIB melalui <https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>