

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid, Suharto. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Andani, U. dkk. 2020. *Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelaksanaan Administrasi di Kelurahan (Studi kasus di kelurahan Kadipiro)*. Jurnal Informasi dan Komunikasi, Vol. 4, No. 1. Diakses tanggal 3 November 2021 pada <http://jurnal.uns.ac.id>.
- Fatihudin, D. dan Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Febriyantoro, M. dan Arisandi. 2018. *Pemanfaatan Digital Marketing Bagi Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah Pada Era Masyarakat Ekonomi Asean*. Jurnal Manajemen Dewantara, Vol. 1, No. 2. Diakses tanggal 16 November 2021.
- Gultom, D. dkk. 2014. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 14. Diakses pada tanggal 9 November 2021.
- Indihome.co.id. Tentang myIndiHome. Diakses pada <https://indihome.co.id> pada tanggal 3 November 2021.
- Indihome.co.id. Diakses pada tanggal 27 Mei 2022.
- Kotler.P. and K.L. Keller. 2012. *Marketing Manajement*. Upper Saddle River: Prentice Hall International.
- Mutmainnah. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah*. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, Vol. 10, No. 2, hal. 201-216. Diakses pada tanggal 9 November 2021.
- Panjaitan, J. dan Yulianti, A. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. DeReMa Jurnal Manajemen, Vol. 11, No. 2. Diakses pada 10 November 2021.
- Ristanti, V. dkk. 2011. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya, Vol. 9, No. 17. Diakses pada 10 November 2021.
- Ruswanti, Endang. 2012. *Pengaruh Service Quality dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty*. E-Jurnal Manajemen Ubud, Vol. 4, No. 8, hal. 2318-2332. Diakses pada tanggal 10 November 2021.
- Saputri, E. dan Syamsuar. 2020. *Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Mobile MyIndihome Berdasarkan Kombinasi Metode Servqual Dan*

Metode Webqual. Jurnal Tekno Kompak, Vol. 14, No. 1, hal. 27-32. Diakses pada tanggal 9 November 2021.

Sulistiawati, N. dan Seminari, N. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar*. E-Jurnal Manajemen Unud. Diakses pada 10 November 2021.

Telkom.co.id. Tentang Telkom Group. Diakses pada <https://telkom.co.id> pada tanggal 28 September 2021.

Telkom Indonesia, 2020. Laporan Tahunan 2020. Diakses pada 25 April 2022. <https://www.Telkom.co.id>.

Telkom Indonesia, 2015. Laporan Tahunan 2015. Diakses pada 03 Juni 2022. <https://www.Telkom.co.id>.

