

## DAFTAR PUSTAKA

- A., H. B., dan Nurhadi. (2017). Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. First Media Tbk di Sidoarjo. *Bisnis Indonesia*, 119-129.
- Alfikri, G., dan Hariastuti, N. P. (2019, Mei 31). Peningkatan Kualitas Minyak Kelapa Sawit dengan Pendekatan Lean Six Sigma . *Jurnal IPTEK – Volume 23*, 47-54.
- Amalia, A., Tua, H. R., dan Rusli, Z. (2017). Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Keandalan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 14*, 356-363.
- Amalia, N. M., DWP, S., dan Santoso, J. B. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan BUMDES. *Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia*, 170-180.
- Amaludin, A., dan Ramdani, M. H. (2019). Perancangan Jaringan Internet Service Provider Untuk Desa-Desa Di Kabupaten Sumedang. *Infotama*, 23-56.
- Arisandi, J. (2020, Februari Kamis). *Digital 2020: Pengguna Internet Indonesia dalam Angka*. Diambil kembali dari Cyberthreat.id: <https://m.cyberthreat.id/read/5387/Digital-2020-Pengguna-Internet-Indonesia-dalam-Angka>
- Ayudia, Suryanto, E., dan Waluyo, B. (2016, April). Analisis Kesalahan Penggunaan Bahasa Indonesia Dalam Laporan Hasil Observasi Pada Siswa SMP. *Jurnal Penelitian Bahasa, Sastra Indonesia, Volume 4 Nomor 1* , 34-49.
- Broto, B. E. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Rantauprapat. *Ecobisma*, 95-108.
- Farida, N. L. (2017). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Magani di Desa Cerme Kabupaten Nganjuk. *Sistem Informasi Manajemen Karya Ilmiah Universitas Nisantara PGRI Kediri*, 1-12.
- Kasmir. (2003). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana.
- Lubis, A. S., dan Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal Of Business Administration Vol. 1 No. 2*, 232-243.
- Manungkalit, R. (2020, November). *Jaringan PT. First Media Tbk Tidak Stabil Selalu Terputus, Saat Dikonfirmasi Selalu Info Akan Di-refresh*

[https://mediakonsumen.com/2020/11/01/surat\\_pembaca/jaringan-firstmedia-tidak-stabil-selalu-terputus-saat-dikonfirmasi\\_selalu-info-akan-di-refresh](https://mediakonsumen.com/2020/11/01/surat_pembaca/jaringan-firstmedia-tidak-stabil-selalu-terputus-saat-dikonfirmasi_selalu-info-akan-di-refresh)

- Marlius, D., dan Ananda, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah di AKPB Padang. *Pundi, Vol. 03, No. 03*, 191-204.
- Ningtyas, H., dan Lubis, H. Z. (2018). Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Jumlah Penjualan Pada PT. Fajar Agung Medan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 1-13.
- Normasari, S., Kumadji, S., dan Kusumawati, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 6 No. 2*, 1-9.
- Puspita, R. M., dan Santoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 69-80.
- Rozi, A. F. (2017, Desember). Analisis Strategi Pemasaran Pada Djawa Batik Solo. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, Vol. 3 No. 2, 173-186.
- Ruslim, T. S., dan Rahardjo, M. (2016). IDENTIFIKASI KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI SEGI HARGA DAN KUALITAS PADA RESTORAN ABUBA STEAK DI GREENVILLE. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Volume 2, Nomor 1*, 51-65.
- Sari, H. L., Sudarsono, A., dan Hayadi, B. H. (2013). Pengembangan Jaringan Local Area Network Menggunakan Sistem Operasi Linux Redhat 9. *Media Infotama*, 165-189.
- Sasmiko, B. (2020, September). *PT. First Media Tbk Sangat Tidak Profesional*. Diambil kembali dari [mediakonsumen.com](https://mediakonsumen.com/): <https://mediakonsumen.com/>
- Setianto, G., dan Wartini, S. (2017). Pengaruh Bukti Fisik Dan Empati Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal* 6 (4), 368-376.
- Supardi. (2018). Kewirausahaan Kreatif Citarasa Keputusan Konsumen Pembelian Produk. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos Vol. 7 No. 3*, 5-16.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, 9-15.
- Syabhana, D. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem. *Pendidikan dan Ekonomi, Volume 5, Nomor 3*, 198-204.
- Wusko, A. U. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan. *Ketsa Bisnis Vol.1 No.1*, 15-28.

- Yanuar, M. (2020, Oktober). *Provider Internet Terbaik 2020 di Indonesia Yang Bisa Kamu Pilih*. Diambil kembali dari Tripzilla: <https://www.tripzilla.id/provider-internet-terbaik-2020-di-indonesia/27297>
- Yuliarmi, N. N., dan Riyasa, P. (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *BULETIN STUDI EKONOMI Volume 12 Nomor 1*, 9-28.

