

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**
(Survei pada Pelanggan ISP *Fixed Broadband* Indihome pada *Followers*
Instagram Indihomecare)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menempuh Ujian Sidang Sarjana pada
Program Studi Pendidikan Bisnis



Oleh:
Azwin Burhan Syarif
NIM. 1807843

FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan *ISP FixedBroad* Indihome Pada Followers Instagram
Indihomecare)**

Oleh
Azwin Burhan Syarif
NIM 1807843

Sebuah Skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Azwin Burhan Syarif 2023
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2023

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
Dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan *ISP FixedBroad* Indihome di Instagram
Indihomecare)**

Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I



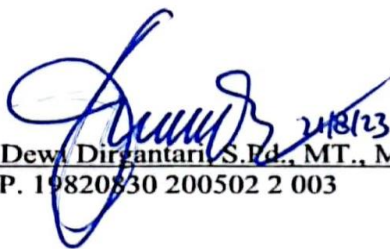
Prof. Dr. H. Ratih Hurriyati, M.P.
NIP. 19680225 199301 2 001

Pembimbing II



Drs. Girang Razati, M.Si.
NIP. 19630729 199302 1 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Pendidikan Bisnis



Dr. Puspo Dewa Dirgantari, S.Ed., MT., MM.
NIP. 19820830 200502 2 003

Tanggung Jawab Yuridis
Ada Pada Penulis



Azwin Burhan Syarif
NIM. 1807843

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pealnggan (Studi Pada Pelanggan *Isp Fixedbroad* Indihome Di Instagram Indihomecare)” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini penulis siap menanggung risiko ataupun sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya penulis, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya ini.

Bandung, 03 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Azwin Burhan Syarif
NIM. 1807843

ABSTRAK

Azwin Burhan Syarif (1807843) “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Isp Fixedbroadband Indihome Di Instagram Indihomecare)**” di bawah bimbingan Prof. Dr. Hj. Ratih Hurriyati, M.P. and Drs. Girang Razati, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan *ISP Fixedbroadband Indihome* di Instagram *Indihomecare*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verivikatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 240.000 dengan sampel berjumlah 400 responden yang merupakan *followers* Instagram *@indihomecare* dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Data diolah secara statistik dengan metode analisis regresi sederhana. Hasil temuan pada penelitian ini menemukan bahwa gambaran kualitas pelayanan berada pada kategori cukup redah dan kepuasan pelanggan pada kategori cukup tinggi. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan kualitas pelayanan yang dilakukan *Indihome* akan mendorong kepuasan pelanggan pada pelanggan *Indihome*

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Azwin Burhan Syarif (1807843) “*The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction (Study on Indihome Fixedbroadband ISP Customers on Indihomecare Instagram)*” under the guidance of Prof. Dr. Hj. Ratih Hurriyati, M.P. and Drs. Girang Razati, M.Si.

This study aims to obtain an overview and the effect of service quality on customer satisfaction on Indihome Fixedbroadband ISP customers on Instagram Indihomecare. This research uses descriptive and verification methods with a quantitative approach. The population in this study amounted to 240,000 with a sample of 400 respondents who were Instagram @indihomecare followers using a simple random sampling technique. The data were processed statistically using a simple regression analysis method. The findings in this study found that the description of service quality was in the fairly low category and customer satisfaction was in the moderately high category. Service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction. These findings indicate that the implementation of service quality by Indihome will encourage customer satisfaction for Indihome customers.

Keywords: service quality, customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT karena rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pealnggan(Studi Pada Pelanggan Isp Fixedbroadband Indihome Di Instagram Indihomecare)” sebagai salah satu syarat menempuh ujian sidang Sarjana Pendidikan Program Studi Pendidikan Bisnis. Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk memperoleh temuan mengenai gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Penulis menyadari skripsi ini masih memiliki kekurangan, sehingga saran serta kritik dapat menjadi bahan evaluasi pada penulisan selanjutnya. Skripsi ini penulis kerjakan dengan seoptimal mungkin beserta harapan akan dapat memberikan manfaat serta sumbangasih bagi kemajuan dunia *marketing* terutama dalam *consumer behavior*, pendidikan khususnya dalam melaksanakan penelitian-penelitian selanjutnya mengenai kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan pealnggan.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait. Akhir kata hanya kepada Allah SWT penulis memohon supaya apa yang dikerjakan selama ini merupakan amal yang bernilai ibadah. Aamiin.

Bandung, 14 Agustus 2023



Penulis

Azwin Burhan Syarif

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah*, penulis panjatkan atas rasa syukur kepada Allah SWT yang selalu memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini juga penulis mengucapkan terima kasih serta penghargaan yang tidak terhingga kepada pihak-pihak yang senantiasa membantu dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada:

1. Prof. Dr. M. Solehuddin M.Pd., M.A. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh serta memperoleh pendidikan di Universitas Pendidikan Indonesia, semoga selalu diberikan kesehatan dan berada dalam lindungan-Nya.
2. Prof. Dr. Eeng Ahman, M.S. selaku Dekan dan Dosen Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan panutan dan bimbingan selama masa studi, semoga selalu diberikan kesehatan dan berada dalam lindungan-Nya.
3. Dr. Puspo Dewi Dirgantari, S. Pd., M.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia, yang selama ini telah memberikan bimbingan, dukungan, dan arahan kepada saya. Semoga selalu diberikan Kesehatan dan berada dalam lindungan-Nya.
4. Prof. Dr. Hj. B Lena Nuryanti Sastradinata, M.Pd. serta selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan semangat, motivasi, bimbingan dan memberikan perwalian kontrak kuliah selama penulis menempuh masa perkuliahan. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan hidup serta balasan yang tidak terhingga serta dan selalu berada di lindungan-Nya.
5. Prof. Dr. Hj. Ratih Huriyati, M.P. selaku Dosen Pembimbing I yang sudah membimbing penulis dengan penuh ketelitian, kesabaran yang tidak terhingga serta selalu memberikan motivasi dan pengarahan selama proses bimbingan. Terimakasih telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta pikiran ditengah-tengah kesibukan untuk memberikan saran, ilmu, nasihat dan segala kebaikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih telah menjadi panutan yang baik sehingga banyak memberikan makna dan kebermanfaat

bagi penulis maupun pihak lainya. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan hidup serta balasan yang tidak terhingga dan selalu berada di lindungan-Nya.

6. Drs. Girang Razati, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang sudah membimbing penulis dengan penuh ketelitian, kesabaran yang tidak terhingga serta selalu memberikan motivasi dan pengarahan selama proses bimbingan. Terimakasih telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta pikiran ditengah-tengah kesibukan untuk memberikan saran, ilmu, nasihat dan segala kebaikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih telah menjadi panutan yang baik sehingga banyak memberikan makna dan kebermanfaatan bagi penulis maupun pihak lainya. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan hidup serta balasan yang tidak terhingga dan selalu berada di lindungan-Nya.
7. Dr. Bambang Widjajanta, M.M. selaku Ketua Tim Pertimbangan Penulisan Skripsi Program Studi Pendidikan Bisnis Faktultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia, yang telah memberikan kesediaan membantu serta memfasilitasi penulis selama proses penyelesaian skripsi, semoga selalu diberikan kesehatan dan berada dalam lindungan-Nya.
8. Segenap Dosen Program Studi Pendidikan Bisnis beserta staff, yang telah memberikan tuntunan, bimbingan, ilmu, masukan serta motivasi yang tidak terhingga selama penulis menyelesaikan masa perkuliahan selama sembilan semester ini di Program Studi Pendidikan Bisnis. Semoga ilmu yang diberikan dapat menjadi amal jariyah, dan dapat penulis terapkan dalam kehidupan yang mendatang. Segala kebaikan semoga akan dibalas oleh Allah SWT dan selalu berada di lindungan-Nya.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu khususnya kepada responden yang telah bersedia membantu penulis mendapatkan data yang sebenarnya. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan hidup serta balasan yang tidak terhingga dan selalu berada di lindungan-Nya.

Skripsi ini menjadi salah satu dedikasi sepenuh hati dan sebagai wujud tanggung jawab serta bakti penulis terhadap orang tua dan keluarga tercinta yang

telah memberikan banyak pengorbanan berupa kasih sayang, dukungan serta banyak hal berharga yang tidak bisa penulis sebutkan. Terima kasih untuk senantiasa tidak lepas memberi do'a kepada penulis, atas cinta tanpa syarat dan batas yang telah penulis terima hingga detik ini. Semoga selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan dan berada dalam lindungan-Nya dan semoga penulisan skripsi ini dapat menjadi kebanggaan semua pihak. Jazakumullaahu khairan katsiran, semoga Allah SWT memberikan balasan yang tidak terhingga atas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Aamiin.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	11
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	11
2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....	18
2.2 Kerangka Pemikiran	27
2.3 Hipotesis	31
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Objek Penelitian	32
3.2 Metode Penelitian	32
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	32
3.2.2 Operasional Variabel.....	33
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	36
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	37
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	40
3.2.7 Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Profil perusahaan, Karakteristik dan Pengalaman Pelanggan ISP <i>Fixed Broadband</i> Indihome di Kota Bandung.....	55
4.1.1 Profil Perusahaan dan Sejarah Indihome	55
4.2 Hasil Pengujian Deskriptif.....	61
4.2.1 Tanggapan Pelanggan ISP <i>Fixed Broadband</i> Indihome di Kota Bandung terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	61
4.2.2 Tanggapan Pelanggan ISP <i>Fixed Broadband</i> Indihome di Kota Bandung terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	69
4.3 Hasil Analisis Data Verifikatif	77
4.3.1 Pengujian Normalitas	77
4.3.2 Pengujian Linieritas	78
4.3.3 Pengujian Diagram Pencar	79
4.3.4 Uji Titik Terpencil.....	80
4.3.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	82
4.3.6 Uji Koefisien	83
4.4 Pengujian Hipotesis	84
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	84
4.5.1 Pembahasan Kualitas Pelayanan	84
4.5.2 Pembahasan Kepuasan Pelanggan	85
4.5.3 Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan	86

4.6 Implikasi Hasil Penelitian.....	87
4.6.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritis.....	87
4.6.2 Temuan Penelitian Bersifat Empiris	89
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Rekomendasi	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

1.1	Top Brand Index (Tbi) Kategori Internet Service Provider (Isp) Fixed 2018-2022.....	7
1.2	Survei Penelitian Keputusan Pelanggan Isp Fixed Indihome Di Instagram Indihomecare	8
1.3	Implementasi Kualitas Pelayanan Pada Isp Fixed Broadband Indihome.....	12
2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli.....	18
2.2	Konsep Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli	26
3.1	Operasional Variabel	38
3.2	Jenis Dan Sumber Data.....	42
3.3	Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	47
3.4	Hasil Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	48
3.5	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	49
3.6	Skor Alternatif	50
3.7	Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden	52
3.8	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Pengaruh (Guilford).....	58
4.1	Karakteristik Pelanggan Isp Fixed Broadband Indihome Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Usia	62
4.2	Karakteristik Pelanggan Isp Fixed Broadband Indihome Berdasarkan Status Dan Pendidikan Terakhir	63
4.3	Karakteristik Pelanggan Isp Fixed Broadband Indihome Berdasarkan Pekerjaan Dan Rata-Rata Penghasilan Perbulan	64
4.4	Karakteristik Pelanggan ISP Fixed Broadband Indihome Berdasarkan Produk Indihome Yang Digunakan Dan Alasannya....	65
4.5	Karakteristik Pelanggan ISP Fixed Broadband Indihome Berdasarkan Lama Berlangganan Dan Lama Penggunaan Dalam Satu Hari	66
4.6	Karakteristik Pelanggan Isp Fixed Broadband Indihome Berdasarkan Aktivitas.....	67
4.7	Tanggapan Pelanggan Isp Fixed Broadband Indihome Terhadap Dimensi Network Quality.....	70
4.8	Tanggapan Pelanggan Isp Fixed Broadband Indihome Terhadap Dimensi Customer Service	72
4.9	Tanggapan Pelanggan Isp Fixed Broadband Indihome Terhadap Dimensi Information Quality.....	73
4.10	Tanggapan Pelanggan Isp Fixed Broadband Indihome Terhadap Dimensi Security And Privacy	75
4.11	Tanggapan Pelanggan ISP Fixed Broadband Indihome Terhadap Dimensi Kesesuaian Harapans	78
4.12	Tanggapan Pelanggan Isp Fixed Broadband Indihome Terhadap Dimensi Minat Berlangganan.....	79
4.13	Tanggapan Pelanggan ISP Fixed Broadband Indihome Terhadap Dimensi Kesiediaan Merekomendasikan	81
4.14	Uji Kolmogorov Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	83

4.15	Hasil Pengujian Titik Terpencil Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	88
4.16	Koefisien Determinasi Total Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	88
4.17	Uji Koefisien.....	89
4.18	Hasil Uji t.....	90

DAFTAR GAMBAR

1.1	Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tahun 2019-2023	2
1.2	Jumlah Pelanggan <i>Fixed Broadband</i> Di Indonesia	3
1.3	Perusahaan Telekomunikasi Dengan Keluhan Terbanyak Tahun 2021-2023	5
2.1	Model Pengambilan Keputusan Konsumen	15
2.2	Model Kepuasan Pelanggan	20
2.3	Model Kepuasan Pelanggan	21
2.4	Model Kualitas Pelayanan	27
2.5	Model Kualitas Pelayanan	
2.6	Kerangka Pemikiran	36
2.7	Paradigma Pemikiran	37
4.1	Tanggapan Pelanggan Isp Fixed Broadband Indihome Terhadap Kualitas Pelayanan	68
4.2	Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan	69
4.3	Tanggapan Pelanggan Isp Fixed Broadband Indihome Terhadap Kepuasan Pelanggan	76
4.4	Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan	77
4.5	Uji Normalitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	84
4.6	Diagram Pencar Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	86
4.7	Diagram Pencar Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	87

DAFTAR LAMPIRAN

1	SK Pembimbing.....	104
2	Rekapitulasi Bimbingan	105
3	Kuesioner.....	107
4	rTabel	112
5	Kodingan Karakteristik Responden	113
6	Pengalaman Responden.....	119
7	Kodingan Kualitas Pelayanan.....	124
8	Kodingan Kepuasan Pelanggan.....	134
9	Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan	144
10	Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	145
11	Hasil Uji Verifikatif	146

DAFTAR PUSTAKA

Buku / E-Book

- Ali, M. (1985). *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa.
- Arifin, Z. (2014). *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Method : 12th Edition*.
- Dwiardi, A. R. (2018). *Studi Percepatan Penetrasi Akses Fixed Broadband: Potret Karakteristik Wilayah dan Profil Demand*.
- Hoyer, W. D., MacInnis, D. J., & Pieters, R. (2018). *Consumer behavior Seventh Edition*. United States: Cengage Learning. <https://doi.org/10.12737/1014653>
- Husein, U. (2008). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Indisari, M. (2016). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (1 ed., Vol. 6). Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management fifteenth Global Edition*. Harlow : Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management (14th Edition) Edition*. New Jersey: Prentice Hall. <https://doi.org/10.1017/cbo9781139174749.022>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management. Small Business Marketing* (15th editi). Pearson Education, Inc. https://doi.org/10.1007/978-1-137-32601-0_12
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Guudman, M., & Hansen, T. (2016). *Marketing Management* (3 ed.). United States: Pearson Education Limited.
- McDaniel, & Gates. (2015). *Marketing Research* (10 ed.).
- Mcdougall, G. H. G., Levesque, T., & Levesque, T. (2011). *Customer satisfaction with services : putting perceived value into the equation*.
- Mothersbaugh, D. L., & Hawkins, D. I. (2016). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy, Thirteenth Edition. Mc Graw Hill Education* .
- Mothersbaugh, D. L., Hawkins, D. I., & Kleiser, S. B. (2020). *Consumer behavior : building marketing strategy* (Fourteenth). New York: McGraw-Hill Education.

- Nirwana SK Sitepu. (1994). *Analisis Jahur*. Bandung: Jurusan Statistika Universitas Padjadjaran.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence: meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus jasa raharja*. Gramedia Pustaka Utama.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer Behavior 12th Edition. Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53).
- Sekaran, U. (2014). *Research For Business Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. 6th Edition*,. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. 7th Edition*, New York: Wiley & Sons, West Sussex.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (21 ed.). Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, and G. C. (2011). *Service, quality & satisfaction. Fourth edition*. Yogyakarta.

Jurnal

- Abdul Majid, E., & Nugraha, H. (2021). Pengaruh Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Berlangganan Indihome Di Kota Semarang.
- Abdullah, N. N., Prabhu, M., & Othman, M. B. (2022). Analysing driving factors of customer satisfaction among telecommunication service providers in Kurdistan region. *International Journal of Engineering Business Management*,14,184797902211114.<https://doi.org/10.1177/18479790221111436>
- Bobanto, W. S., Lumenta, A. S. M., & Najooan, X. (2019). Analisis Kualitas Layanan Jaringan Internet. *Person Edition*, 4(1), 601.
- Chinomona, R., & Maziriri, E. T. (2017). The influence of brand awareness, brand association and product quality on brand loyalty and repurchase intention: A case of male consumers for cosmetic brands in South Africa. *Journal of Business and Retail Management Research*, 12(1), 143–154. <https://doi.org/10.24052/jbrmr/v12is01/tiobabaapqoblariacomcfcbisa>
- Dasanty, L. V., & Dermawan, D. A. (2020). Studi Literatur Monitoring Manajemen Jaringan Internet Dengan Konsep Snmp Terhadap Akses Siswa. *It-Edu*, 5, 38–48.

- Ekaprana, I. D. G. A., Jatra, I. M., & Giantari, I. G. A. K. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Niat Pembelian Ulang. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(8), 2895. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i08.p01>
- Fauzi, M. R., & Mandala, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6741. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p18>
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. *Akademi Keuangan dan Perbankan Padang*, 1–12.
- Fitria, A., Iriani, S. S., & Sanaji, S. (2017). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Klinik Kecantikan dengan Kelompok Referensi Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Pengguna Jasa Klinik Kecantikan di Surabaya). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 227–237. <https://doi.org/10.31843/jmbi.v4i2.120>
- Harahap, R. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Cepat Saji KFC Cabang Asia Mega Mas Medan. *Manajemen Tools*, 7(1), 77–84.
- Heriyanti, Y., & Zikri, A. (n.d.). *Antisipasi Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat di Bidang Telekomunikasi Melalui Perda Kabupaten Kampar No.2 Tahun 2009 Tentang Pembangunan dan Penggunaan Menara Bersama Telekomunikasi*.
- Hijriany, R. W. . & P. S. S. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Perpindahan Merek Pada Konsumen (Studi Kasus produk IndiHome di Wilayah Bandung Raya). . *Applied Business and Administration Journal*, 1.
- Hsu, C. H., & Wang, Y. C. (2023). Customer service and service quality: An empirical investigation. *Jurnal of Service Management*, 34(2), 336–355.
- Ilham, Y., & Dirgantara, I. M. B. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Jaringan, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Keamanan dan Privasi pada Penyedia Layanan Internet terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampak pada Niat Pembelian Ulang. *Diponegoro Journal of Management*, 9(4), 1–7. Diambil dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/31080>
- Indah Sari, F., & Tinggi Ilmu Ekonomi Ypup Makassar, S. (N.D.). Volume 3 Nomor 2 Juni 2022 Pengaruh Pelayanan Terdepan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Astra Internasional Tbk-Motor Di Makassar. Diambil dari <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/NMaR>

- Irawan, D., & Affan, M. W. (2020). Pengaruh Privasi dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan Payment Fintech. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 4(1), 52. <https://doi.org/10.33603/jka.v4i1.3322>
- Irawan, F. (2018). The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction toward Customer Loyalty. *Transcommunication*, 53(1), 1–8. <http://www.tfd.org.tw/opencms/english/about/background.html%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024%0Aht>
- Kani, E. M., Kusumah, A. H. G., & Wirakusuma, R. M. (2018). Repurchase Intention Analysis on Decision Makers in Purchasing Meeting Package At Business Hotel in Bandung. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 1(1), 106–111. <https://doi.org/10.17509/jithor.v1i1.13292>
- Khadka, K., Maharjan, S., Städtjänster, C. T., & Trivsel, (. (2017). *Customer Satisfaction And Customer Loyalty*.
- Kristian, R. D., Sugiharto, D. S., Studi, P., Pemasaran, M., Ekonomi, F., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2018). Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Fiber Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *Strategi Pemasaran*, 5, 1–7. Diambil dari <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/7107/6448>
- Lupiyoadi, R., & Putra, B. (2014). The Effects of Applying Revenue Management on Customer Satisfaction in Airline Industry : An Experimental Study in Indonesia, (1), 25–37.
- Maimunah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis* (Vol. 1).
- Martini, K., Sangging, I. W. B. S., & Merta, M. S. (2019). The Influence of Customer Satisfaction in Terms of Service Quality and Perceived Value, 103(Teams 19), 358–362. <https://doi.org/10.2991/teams-19.2019.57>
- Maskur, M., Qomariah, N., & Nursaidah, D. (n.d.). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang).
- Mertayasa, P., & Giantari, I. G. A. K. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Komunikasi Word of Mouth. *Buletin Studi Ekonomi*, 1. <https://doi.org/10.24843/bse.2020.v25.i01.p01>
- Prihatini, M., & Muhid, A. (2021). Literasi Digital terhadap Perilaku Penggunaan

Internet Berkonten Islam di Kalangan Remaja Muslim Kota, 23–40.

- Puspitasari, D., & Safitri, V. (2019). Analisis Kepuasan Konsumenn Terhadap Pengguna Speedy Pada PT, 1–12.
- Putri, B. M. (2020). Analisis Pengungkapan Perlindungan Customer Privacy Pada Industri Perbankan di Indonesia.
- Quach, T. N., Thaichon, P., & Jebarajakirthy, C. (2016). Internet service providers' service quality and its effect on customer loyalty of different usage patterns. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 29, 104–113. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2015.11.012>
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, 2(2), 312–318.
- Rosyidta, A., Octasyilva, P., & Rurianto, J. (2020). Analisis Industri Telekomunikasi Seluler di Indonesia: Pendekatan SCP (*Structure Conduct Performance*).
- S. A. Rahman, A. S. K. dan S. Z. R. (2021). Understanding the Impact of Customer Complaints on Service Recovery Performance: A Study of the Hospitality Industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*.
- Sarfowaa, O. A., & Freda, B. (2013). The Role Of Service Quality In Customer Retention: The Case Study Of Kwamanman Rural Bank. *آب و خاک*, (May), 106.
- Setiawan, R. A., & Setyohadi, D. B. (2017). Analisis Komunikasi Sosial Media Twitter sebagai Saluran Layanan Pelanggan Provider Internet dan Seluler di Indonesia. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 3(1), 16. <https://doi.org/10.20473/jisebi.3.1.16-25>
- Simon, K., Utami, C. W., & Padmalia, M. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tours & Travel. *Performa: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* (Vol. 1).
- Siregar, N. A. (n.d.). *Original Artichel Journal Economic And Strategy (Jes)*. *Journal Economic And Strategy*. Diambil dari <https://journal.utnd.ac.id/index.php/jes>
- Suwardi, A., & Saepudin, E. (2022). Hubungan Kualitas Informasi Akun Instagram @warkopsepenuhati dengan Pengetahuan Followers tentang Produk Sepenuhati Kopi. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)*, 7(2), 238. <https://doi.org/10.30829/jupi.v7i2.12795>
- Ulkhag, M. M., & Br. Barus, M. P. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem dan*

Manajemen Industri, 1(2), 61. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v1i2.365>

Yuslestrali, L. P., & Anggrainie, N. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Berlangganan Media Streaming Berbayar Netflix (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Netflix). *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 232–250.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). Services Marketing Strategy. *Wiley International Encyclopedia of Marketing*, 1, 208–218. <https://doi.org/10.1002/9781444316568.wiem01055>

Website

Top Brand (2022). Bagaimana Penilaian Bagi Merek Dalam Survei Top Brand? Diambil 11 Agustus 2023, dari <https://www.topbrandaward.com/article/detail/bagaimana-penilaian-bagi-merek-dalam-survei-top-brandIndex>.

Top Brand (2023). Komparasi Brand Index. Diambil 1 Oktober 2023, dari https://www.topbrandaward.com/komparasi_brand/bandingkan?id_award=1&id_kategori=10&id_subkategori=370

Lidwina, A. (2020). Kelompok Penduduk Indonesia Terbesar Dilihat dari Tingkat Pengeluarannya. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/02/04/masyarakat-menuju-kelas-menengah-kelompok-terbesar-penduduk-indonesia>

Media Konsumen. (2022). Derita Pelanggan Indihome. <https://mediakonsumen.com/tag/telkom-indihome>

Nirmala Sari, I. (2021). Cerita Berliku IndiHome si Penyokong Layanan Data TelkomGrup. Diambil dari <https://katadata.co.id/intannirmala/ekonopedia/614af81c7da65/cerita-berliku-indihome-si-penyokong-layanan-data-telkom-grup>

Statista. (2021). Internet penetration rate in Indonesia from 2017 to 2020 with forecasts until 2026. <https://www.statista.com/statistics/254460/internet-penetration-rate-in-indonesia/>

YLKI. (2022, Januari 7). YLKI: Indihome dan Telkomsel Paling Banyak Dikeluhkan Konsumen. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/10/ylki-indihome-dan-telkomsel-paling-banyak-dikeluhkan-konsumen>

Wicaksono, A., Yusufianto, A., Agustina, D., & Dean, R. (2020). Laporan survei internet apjii 2019 – 2020, 2020.