

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahan. Diakses dari Aplikasi Al-Qur'an Kemenag di *Microsoft Word*.
- Al-Azzam, Abdel. 2015. *The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan*. *European Journal of Business and Management*, Vol. 7, No. 15.
- Al-Msallam, Samaan. 2014. *The Effects of Customer Expectation and Perceived Service Quality on Customer Satisfaction*. *International Journal of Business and Management Invention*, Vol. 3 Issue 8.
- Andalusi, Ratih. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus Pada PT. Laborindo Sarana Jakarta). *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Humaniora* Vol. 1, No. 2.
- Daga, Rosnaini. 2017. Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan. Global Research And Consulting Institute : Sulawesi Selatan.
- David Nachmias & Chava Nachmias, *Research Methods in the Social Sciences, Third Edition, New York: St. Martin's Press, 1987, page. 10-15*.
- Devitasari, Nela. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Indomaret di Desa Wringinanom Kabupaten Gresik. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Diza, Farah, Silcyljeova Moniharapon2 dan Imelda W. J Ogi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT. Fifgroup Cabang Manado). *Jurnal EMBA* Vol.4, No.1.
- Elida, Tety dan Ari Raharjo. 2019. *Pemasaran Digital*. IPB Press: Bogor
- Hadits Riwayat Ahmad dan Thobrani.
- Hadist Riwayat Turmudzi.
- Hoe, Ling dan DBA. 2018. *The Effects of Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from Malaysian Engineering Industry*. *International Journal of Industrial Marketing*, Vol.3, No.1.
- <https://dailyspin.id/esports/other-esports/steam-rilis-koneksi-internet-indonesia-siapa-provider-terbaik/>
- <https://blog.apjii.or.id/index.php/2020/11/09/siaran-pers-pengguna-internet-indonesia-hampir-tembus-200-juta-di-2019-q2-2020/>

<http://www.obengplus.com/articles/10052/1/Internet-rumah-fiber-optik-12-provider-paling-murah-100-ribuan-atau-internet-mahal-lebih-baik.html>

- Jasfar, Farida. 2012. Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci keberhasilan Bisnis jasa. Jakarta. Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 1996. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Principle of Marketing (15th ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kusumawati, Nifak. 2018. Pengaruh Inflasi dan BI Rate Terhadap Profitabilitas PT. BANK BCA SYARIAH (2012-2016). Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Institut Agama Islam Negri Talungung.
- Mawey,Thalia, Altje L. Tumbel dan Imelda W. J. Ogi. 2018. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutugo. Jurnal *EMBA* Vol.6 No.3.
- Mulyawan,Rahman. 2016. Birokrasi dan Pelayanan Publik. Unpad Press: Bandung.
- Nurhadi dan Asriel Azis. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kesetiaan Konsumen. Jurnal *Economia*, Vol. 14, No. 1.
- Paul.D. Leedy and Jeanne.E. Ormrod. *Practical Research: Planning and Design Research Edisi 8* (2005). Ohio : Pearson Merrill Prentice Hall. Page 145-187.
- Putri, Dea Aprilia. 2018. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Institut Informtika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
- Pramana,Gede dan Ini Made Rastini. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. E-Jurnal *Manajemen Unud*, Vol. 5, No.1.
- Prasetya, Candra, Srikandi Kumadji dan Edy Yulianto. 2014. Pengaruh Cira Merek, Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Serta Keputusan Pembelian (Survei pada Pembeli Sepeda Motor Honda Vario pada PT Sumber Purnama Sakti di Kabupaten Gresik). Jurnal *Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 15 No. 2.
- Pratama,Dian dan Suryono Budi Santoso. 2018. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian melalui Kepercayaan Konsumen pada Produk Stuck Original. *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, Vol. 7, No. 2.
- Rahman,Muhammad, Abdul Highe Khan & Md. Mahmudul Haque. 2012. *A Conceptual Study on the Relationship between Service Quality towards*

- Customer Satisfaction: Servqual and Gronroos's Service Quality Model Perspective. Asian Social Science; Vol. 8, No. 13.*
- Rahmawati, Kartika Nur. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedaibangsawan Klaten. Skripsi. Fakultas Teknik. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rofiq, Ainur. 2007. Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan *E-Commerce* (Studi Pada Pelanggan *E-Commerce* Di Indonesia). Tesis, Program Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya. http://ainurrofiq.lecture.ub.ac.id/files/2012/03/tesis_ainurrofiq_dimensi_trust.pdf. Malang. Diakses Tanggal 14 February 2018.
- Ruhamak, M. Dian dan Budi Rahayu. 2016. Pengaruh *Word Of Mouth* Terhadap *Purchase Intention* Melalui *Band Image* Pada Lembaga Kursus Bahasa Inggris *Course Pare*. *Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri* Vol. 1, No. 2.
- Safitri, Diyah dan Ahmad Nurkhin. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzaki Melalui Kepuasan Muzaki dan Kepercayaan Muzaki. *EEAJ*, Vol.8, No.2.
- Saidani, Basrah, Lisa Monita Lusiana dan Shandy Aditya. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Website dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang Pada Pelanggan Shopee. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* Vol 10, No. 2.
- Shinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Universitas Brawijaya Press: Malang.
- Sitanggang, Juwita, Sukaria Sinulingga dan Khaira Amalia Fachruddin. 2019. *Analysis Of The Effect Of Product Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty Of Indihome ATPT Telkom Regional 1 Sumatera, Medan, North Sumatra, Indonesia. American International Journal of Business Management (AIJBM)*, Vol.2, Issue 3.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhaily, Lily dan Syarif Darmoyo. 2017. *Effect Of Product Quality, Perceived Price And Brand Image On Purchase Decision Mediated By Customer Trust (Study On Japanese Brand Electronic Product)*. *Jurnal Manajemen*/Vol. 21, No. 02.
- Sukmawati, Rina. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Susanti, Neneng dan Jasmani. 2019. *The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at Mitra 10 in Depok*. *Jurnal Office*:

Jurnal *Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, Vol. 5, No. 2.

Syarief. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan JNE Tomang. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen. Universitas Esa Unggul Jakarta Barat.

Wididana,Brahma. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shaanti Graha Buleleng. Jurnal *Ekonomi & Bisnis*, Vol. 3, No. 1.