

DAFTAR PUSTAKA

- arikunto.s. (2012). *prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. rineka cipta.
- Ghozali, I. (2016). *aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS23 (8TH. ED)*. badan penerbit universitas diponegoro.
- Ghozali, I. (. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Edisi 5*. badan penerbit universitas diponegoro.
- Gunawan. (2013). *metode penelitian kualitatif teori dan praktik*. pt bumi aksara.
- Hair, J. F., Black, B., Babin, B., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2010). *Multivariate Data Analysis*.
- Halin, H. (2018). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SEMEN BATURAJA DI PALEMBANG PADA PT SEMEN BATURAJA (PERSERO) Tbk. *Jurnal Ecoment Global*, 3(2), 79. <https://doi.org/10.35908/jeg.v3i2.477>
- 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.
- Hoe, L. C., & Mansori, S. (2018). The Effects of Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from Malaysian Engineering Industry. *International Journal of Industrial Marketing*, 3(1), 20. <https://doi.org/10.5296/ijim.v3i1.13959>
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Kotler, Philip dan Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. erlangga.
- Kotler, P. A. (2012). (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran jasa berbasis kompetensi*. SALEMBA EMPAT.
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Prosiding Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(1), 1267–1283.
- PT. Telkom Indonesia. (n.d.). *Laporahan Tahunan TELKOM 2020 INDO 1 mei*.
- Ritonga, H. M., Pane, D. N., & Rahmah, C. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan. *Jurnal*

Manajemen Tools, 12(2), 30–44.

Santoso, S. (n.d.). *panduan lengkap spss versi 20*. PT Elex Media Komputindo.

Sitanggang, J. M., Sinulingga, S., & Fachruddin, K. A. (2019). Analysis Of The Effect Of Product Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty Of Indihome ATPT Telkom Regional 1 Sumatera, Medan, North Sumatera, Indonesia. *American International Journal of Business Management (AIJBM)*, 2(3), 26–37.

Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.

Susanti, N., & Jasmani, J. (2020). The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at Mitra 10 in Depok. *Jurnal Office*, 5(2), 75. <https://doi.org/10.26858/jo.v5i2.13379>

Syafarudin, A. (2021). Ilomata International Journal of Tax & Accounting (IJTC) The Effect of Product Quality on Customer Satisfaction Implications on Customer Loyalty in the Era Covid-19. *Ilomata International Journal of Tax & Accounting*, 2(1), 71–83. <https://www.ilomata.org/index.php/ijtc>

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran strategik (2nd ed)*. CV Andi Offset.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2016). *Pemasaran Esensi & Aplikasi* (Andi (ed.)).

Tjiptono, F., & Diana, A. (2018). *pelanggan puas? tak cukup*. andi.

Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran*. andi.

wijaya, T. (2011). *manajemen Kualitas jasa Edisi 1*. INDEKS.