

DAFTAR PUSTAKA

- Aisy, N. R., & Suliantoro, H. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Wifi Id Corner Dengan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment Pada Wilayah Usaha Telekomunikasi Pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Tangerang. *Industrial Engineering Online Journal*, 8(3).
- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(2).
- Anderson, E. W., & Sullivan, M. W. (1993). The antecedents and consequences of Customer satisfaction for firms. *Marketing Science*, 2, 25-43.
- Anita, H. (2018). Pengaruh Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Indihome.
- Arasli, H., Mehtap-Smadi, S., & Katircioglu, S. T. (2005). Customer Service Quality In The Greek Cypriot Banking Industry. *Managing Service Quality: An International Journal*.
- Arianty, D., Antoni, D., & Akbar, M. (2020). Kesiapan Guru Dalam Menggunakan Eknologi Informasi Untuk Pembelajaran Kurikulum 2013 Pada Smp Negeri Kota Palembang. *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi Dan Informatika*, 1(1), 1-15.
- Asmara, Y. (2016). Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Terhadap Pelayanan Di Kawasan Wisata Goa Selomangleng Kota Kediri Dengan Pendekatan Structural Equation Modeling. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Aulia, N. A., Antoni, D., Syamsuar, D., & Cholil, W. (2021). Sistem Tata Kelola Keamanan Teknologi Informasi Berbasis Framework Cobit 5 (Studi Kasus: Sma Negeri 1 Palembang). *Jurnal Informatika*, 9(2), 30-37.
- Azhar, M. Y., Rachmawati, R. Y., & Triyono, J. (2018). Analisis Kepuasan Pengguna Atas Kualitas Layanan Jaringan Wifi Di Ist Akprind Berdasarkan Kinerja Jaringan Wireless. *Jurnal Script*, 63-70.
- Baharudin, R. (2013). Keefektifan Media Belajar Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi. *Jurnal Tadris Stain Pamekasan*, 5(1), 111-127.
- Barlian, E. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). The Service-Quality Puzzle. *Business Horizons*, 31(5), 35-43.
- Brahim, S. P., & Abdullah, A. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Layanan Jasa Wifi. Id Pada Wificorner Plasa Pt. Telkom Di Kota Bandung. *Eproceedings Of Management*, 3(2).

- Bryceland, A., & Curry, A. (2001). Service Improvements In Public Services Using Servqual. *Managing Service Quality: An International Journal*.
- Budiaji, W. (2013). Skala Pengukuran Dan Jumlah Respon Skala Likert. *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan*, 2(2), 127-133.
- Budiman, H. (2017). Peran Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pendidikan. *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam*, 8(1), 31-43.
- Bunyamin, M., & Sauda, S. (2019). Pengaruh Dimensi Computer Self Efficacy (Cse) Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa. *Jurnal Bina Komputer*, 1(2), 133-139.
- Buttle, F. (1996). Servqual: Review, Critique, Research Agenda. *European Journal Of Marketing*.
- Chang, H.-J., Eckman, M., & Yan, R.-N. (2011). Application Of The Stimulus-Organism-Response Model To The Retail Environment: The Role Of Hedonic Motivation In Impulse Buying Behavior. *The International Review Of Retail, Distribution And Consumer Research*, 21(3), 233-249.
- Damsir, M. L. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Layanan Indihome Di Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Dira Ernawati, M. M. (2016). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Service Quality (Ervqual) Fuzzy Di Pt. Pos Indonesia Sidoarjo. *Tekmapro: Journal Of Industrial Engineering And Management*, 11(1).
- Erdiansyah, D., & Imaningsih, E. S. (2021). Analysis Of Effects Of Product Quality, Promotion And Received Value Towards Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Grab Food. *Journal Of Business And Management Studies*, 3(2), 01-11.
- Fahreza, F., Karnowahadi, K., & Suwardi, S. (2019). The Influence Of Price, Product Quality, And Service Quality On Costumers'satisfaction At Telkom Semarang Wifi Corner. *Jobs (Jurnal Of Business Studies)*, 4(1), 65-80.
- Famiyeh, S., Asante-Darko, D., & Kwarteng, A. (2018). Service Quality, Customer Satisfaction, And Loyalty In The Banking Sector: The Moderating Role Of Organizational Culture. *International Journal Of Quality & Reliability Management*.
- Farida, I., Tarmizi, A., & November, Y. (2016). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7p Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Online. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (Jrmb) Fakultas Ekonomi Uniat*, 1(1), 31-40.
- Fathoni, F. (2009). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual.

- Febriyanto, F. (2011). Analisis Gap Harapan Dan Kinerja Berdasarkan Persepsi Pengunjung Taman Nasional Way Kambas Di Lampung Timur (Studi Pada Divisi Pusat Latihan Gajah). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1).
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (Pls-Sem)*: Sage Publications.
- Haris, D. (2019). Kualitas Dan Desain Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Baju Dagadu Yogyakarta). *At-Tasyri': Jurnal Ilmiah Prodi Muamalah*, 21-41.
- Hartono, R., & Purnomo, A. (2011). Wireless Network. *Fmipa Uns. Solo*.
- Hasibuan, N. C. M., Amani, H., & Normalia, I. (2019). Analisis Kebutuhan Layanan Wifi Manage Service (Wms) Di Pt Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Lembang Bandung Menggunakan Metode Integrasi Service Quality Dan Model Kano. *Eproceedings Of Engineering*, 6(2).
- Haverila, M., Haverila, K., & Arora, M. (2019). Comparing The Service Experience Of Satisfied And Non-Satisfied Customers In The Context Of Wine Tasting Rooms Using The Servqual Model. *International Journal Of Wine Business Research*.
- Heriadi, D. (2005). Jaringan Internet Wi-Fi. *Cv Andi Offset. Yogyakarta*.
- Husaini, M. (2017). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Bidang Pendidikan (E-Education). *Mikrotik: Jurnal Manajemen Informatika*, 2(1).
- 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.
- Ikhsan, R., & Simarmata, J. (2021). Sst-Servqual And Customer Outcomes In Service Industry: Mediating The Rule Of Corporate Reputation. *Management Science Letters*, 11(2), 561-576.
- Ilyas, A., Nasir, H., Malik, M. R., Mirza, U. E., Munir, S., & Sajid, A. (2013). Assessing The Service Quality Of Bank Using Servqual Model. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, 4(11), 390-400.
- Indriaty, L. (2016). Pelayanan Jasa Atas Dimensi Empat Kepuasan Konsumen. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 4(1).
- Irmayani, W. (2016). Perancangan Strategis Sistem Dan Teknologi Informasi Pada Dinas Cipta Karya, Tata Ruang, Dan Kebersihan Kabupaten Kubu Raya, Kalimantan Barat. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi*, 2(1), 16-25.
- Irwansyah, E., & Moniaga, J. V. (2014). *Pengantar Teknologi Informasi*: Deepublish.

- Iskandar, B. S. (2013). Analisa Pengaruh Faktor-Faktor Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Di Restoran Mr. Pancake Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(2), 1-12.
- Jebraeily, M., Rahimi, B., Fazlollahi, Z. Z., & Afshar, H. L. (2019). Using Servqual Model To Assess Hospital Information System Service Quality. *Hormozgan Medical Journal*, 23(1), E86977-E86977.
- Jiang, J. J., Klein, G., Parolia, N., & Li, Y. (2012). An Analysis Of Three Servqual Variations In Measuring Information System Service Quality. *Electronic Journal Of Information Systems Evaluation*, 15(2), Pp149-162-Pp149-162.
- Kalfiansyah, K. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihoe Di Yogyakarta.
- Kesuma, D. P. (2017). *Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual*. Paper Presented At The Seminar Nasional Informatika (Snif).
- Khairunnisa, Y. (2016). *Strategi Public Relations Pt. Telkom Indonesia, Tbk Di Makassar Dalam Menjaga Citra Perusahaan*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Kurniawati, E. P., & Hariastuti, N. P. (2020). *Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Wifi Corner Menggunakan Servqual, Ipa Dan Index Pgcv (Studi Kasus Pada Pelanggan Wifi Corner Surabaya)*. Paper Presented At The Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan.
- Listyawati, I. H. (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Citra Merek, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Handphone Xiaomi Di Yogyakarta. *Jbti: Jurnal Bisnis: Teori Dan Implementasi*, 9(1), 37-45.
- Maghsoodi, A. I., Saghaei, A., & Hafezalkotob, A. (2019). Service Quality Measurement Model Integrating An Extended Servqual Model And A Hybrid Decision Support System. *European Research On Management And Business Economics*, 25(3), 151-164.
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 2(1), 1267-1283.
- Mamusung, A. A., Anshary, N. B., & Sumarni, R. A. (2020). Perancangan Sistem Monitoring Gangguan Akses Wifi. Id Pt Telkom Wilayah Jakarta Timur Berbasis Netbeans. *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi (Jnkti)*, 3(3), 255-261.
- Marluthy, A., & Halilah, I. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Penyedia Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 5(1), 33-47.
- Masri, A. (2010). *Persepsi Siswa Terhadap Kompetensi Profesional Guru Agama Hubungannya Dengan Intensitas Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Pai:*

Penelitian Pada Siswa Kelas Viii Di Smp Pgri 10 Kota Bandung. Uin Sunan Gunung Djati Bandung.

- Meidutė-Kavaliauskienė, I., Vasilienė-Vasiliauskienė, V., & Vasiliauskas, A. V. (2020). Identification Of Sectoral Logistics Service Quality Gaps By Applying Servqual Method. *Transport, 35*(4), 419-434.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). Perilaku Konsumen. *Jakarta: Erlangga, 90.*
- Muchsam, Y., Falahah, F., & Saputro, G. I. (2011). *Penerapan Gap Analysis Pada Pengembangan Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pt. Xyz).* Paper Presented At The Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (Snati).
- Mukti, F. S., & Sulisty, D. A. (2018). Analisis Penempatan Access Point Pada Jaringan Wireless Lan Stmik Asia Malang Menggunakan One Slope Model. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia, 13*(1), 13-22.
- Musianto, L. S. (2004). Perbedaan Pendekatan Kuantitatif Dengan Pendekatan Kualitatif Dalam Metode Penelitian. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, 4*(2), Pp. 123-136.
- Naik, C. K., Gantasala, S. B., & Prabhakar, G. V. (2010). Service Quality (Servqual) And Its Effect On Customer Satisfaction In Retailing. *European Journal Of Social Sciences, 16*(2), 231-243.
- Nareswari, M. M., & Prasetyo, A. (2016). Analisis Kepuasan Pemakai Layanan Wifi. Id Pada Wifi. Id Corner Di Kota Bandung. *Eproceedings Of Management, 3*(2).
- Nguyen, P.-H. (2021). A Fuzzy Analytic Hierarchy Process (Fahp) Based On Servqual For Hotel Service Quality Management: Evidence From Vietnam. *The Journal Of Asian Finance, Economics, And Business, 8*(2), 1101-1109.
- Ningsih, S. N. W. (2021). *Pengaruh Harga, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Jasa Titip Platform Instagram Di Jakarta.* Uin Sunan Ampel Surabaya.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung [The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction At Jne Branch In Bandung]. *Derema (Development Research Of Management): Jurnal Manajemen, 11*(2), 265-289.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). More On Improving Service Quality Measurement. *Journal Of Retailing, 69*(1), 140-147.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *1988, 64*(1), 12-40.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment Of Expectations As A Comparison Standard In Measuring Service Quality: Implications For Further Research. *Journal Of Marketing*, 58(1), 111-124.
- Paul, J., Mittal, A., & Srivastav, G. (2016). Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Private And Public Sector Banks. *International Journal Of Bank Marketing*.
- Peitzika, E., Chatzi, S., & Kissa, D. (2020). Service Quality Expectations In The Fitness Center Context: A Validation Of The Expectations Component Of The Servqual Scale In Greece. *Services Marketing Quarterly*, 41(2), 89-104.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1-11.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert Dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128-137.
- Pratama, M. A. (2021). Implementasi Teknologi Informasi Dibidang Kesehatan.
- Prentkovskis, O., Erceg, Ž., Stević, Ž., Tanackov, I., Vasiljević, M., & Gavranović, M. (2018). A New Methodology For Improving Service Quality Measurement: Delphi-Fucom-Servqual Model. *Symmetry*, 10(12), 757.
- Purwadi, P., & Calam, A. (2020). Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Pemasangan Lokasi Strategis Wifi. Id Pada Telkom (Studi Kasus Pada Pemasangan Wifi. Id Di Beberapa Lokasi Medan Menggunakan Metode Oreste. *Jurnal Saintikom (Jurnal Sains Manajemen Informatika Dan Komputer)*, 19(1), 110-121.
- Purwadi, P., Devitasari, B., & Darma, D. C. (2020). Store Atmosphere, Servqual And Consumer Loyalty: Case Study Of Excelso Coffee Shop. *Seisense Journal Of Management*, 3(4), 21-30.
- Putra, A. S., & Febriani, O. M. (2017). *Knowledge Management Online Application In Pdam Lampung Province*. Paper Presented At The International Conference On Information Technology And Business (Icibt).
- Putra, A. S., Febriani, O. M., & Bachry, B. (2018). Implementasi Genetic Fuzzy System Untuk Mengidentifikasi Hasil Curian Kendaraan Bermotor Di Polda Lampung. *Simada (Jurnal Sistem Informasi Dan Manajemen Basis Data)*, 1(1), 21-30.
- Putri, M. N. A., & Sukaatmadja, I. P. G. (2018). Peran Brand Image Memediasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Niat Beli Ulang. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(11), 5983-6010.
- Rachman, A. S. (2018). The Effect Of Product Quality, Service Quality, Customer Value On Customer Satisfaction And Word Of Mouth. *Journal Of Research In Management*, 1(3).

- Ramadhan, F. Y. (2017). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Serta Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Indi Home Pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Samarinda Kota). *Ekonomia*, 6(2), 150-157.
- Retnawiyati, E., Antoni, D., & Herdiansyah, M. I. (2021). Model Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berbasis Itil Versi 3 Di Lldikti Wilayah Ii. *Jurnal Sistem Informasi Komputer Dan Teknologi Informasi (Siskomti)*, 4(1), 1-9.
- Riduan, R., & Dedy, S. (2020). *Analisis Sistem Penggunaan Jaringan Internet Indihome Pada Pt. Telkom, Tbk Palembang*. Universitas Bina Darma.
- Riska, R., Ginta, P. W., & Patrick, P. (2017). Analisa Dan Implementasi Wireless Extension Point Dengan Ssid (Service Set Identifier). *Jurnal Media Infotama*, 13(1).
- Rodiah, N., & Sei, M. Karya Tulis Ilmiah Pesatnya Peningkatan Penggunaan Indihome Selama Pandemi.
- Rodiah, N., & Sei, M. (2020). Karya Tulis Ilmiah Pesatnya Peningkatan Penggunaan Indihome Selama Pandemi.
- Ryu, K., Lee, H. R., & Kim, W. G. (2012). The Influence Of The Quality Of The Physical Environment, Food, And Service On Restaurant Image, Customer Perceived Value, Customer Satisfaction, And Behavioral Intentions. *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*.
- Saputri, M. H., Kurniawan, D., Mazna, M., & Sanjaya, V. F. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Telkomsel (Studi Kasus Mahasiswa Di Lampung). *Mabsya: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 3(1), 1-10.
- Saputri, R. S. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *Coverage: Journal Of Strategic Communication*, 10(1), 46-53.
- Sarwono, Y. (2010). Pengertian Dasar Structural Equation Modeling (Sem). *Ilmiah Manajemen Bisnis*.
- Shanka, M. S. (2012). Bank Service Quality, Customer Satisfaction And Loyalty In Ethiopian Banking Sector. *Journal Of Business Administration And Management Sciences Research*, 1(1), 001-009.
- Siregar, S. D., & Suliantoro, H. (2019). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Wifi Id Dengan Metode Service Quality (Studi Kasus Pt Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera). *Industrial Engineering Online Journal*, 7(4).

- Straub, D., Boudreau, M.-C., & Gefen, D. (2004). Validation Guidelines For Is Positivist Research. *Communications Of The Association For Information Systems, 13*(1), 24.
- Susianto, D., & Yulianti, I. (2015). Mengamankan Wireless Dengan Menggunakan Two Factor, Password Dan Mac Address Filtering. *Expert: Jurnal Manajemen Sistem Informasi Dan Teknologi, 5*(2).
- Tbk, P. T. I. (2021). Analisis Visi Dan Misi Pt Telekomunikasi Indonesia Tbk.(Telkom).
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). Kepuasan Pelanggan-Konsep, Pengukuran Dan Strategi. *Yogyakarta: Andi*.
- Vivi, S. (2014). Servqual Method For Measuring Service Quality Of Information System.
- Waluyan, G., & Manuputty, A. D. (2016). Evaluasi Kinerja Tata Kelola Ti Terhadap Penerapan Sistem Informasi Starclick Framework Cobit 5 (Studi Kasus: Pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Semarang). *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi, 2*(3), 157-166.
- Wibowo, K. P. (2021). Loyalitas Pelanggan Restoran Korea. *Ug Journal, 14*(7).
- Widhiarso, W. (2009). Koefisien Reliabilitas Pada Pengukuran Kepribadian Yang Bersifat Multidimensi. *Psikobuana, 1*(1), 39-48.
- Wigati, F. A. (2008). Proses Kampanye Visi-Misi Terbaru Pt. Telkom Kandatel Solo.
- Wijaya, I., & Nurcaya, I. N. (2017). Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Produk Dan Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas Merek Mcdonalds Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud, 6*(3), 1534-1563.
- Wijaya, K. A., Saidani, B., & Parlyna, R. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan-Jbmk, 2*(1), 521-534.
- Wijaya, T. (2018). Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, Qfd, Dan Kano.
- Wismantoro, Y., Himawan, H., & Widiyatmoko, K. (2020). The Effect Of Is Servqual And User Information Satisfaction (Uis) Adoption On User Satisfaction. *Uncertain Supply Chain Management, 8*(3), 495-504.
- Zainuri, A. (2015). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kemanfaatan Teknologi Informasi Berbasis Wireless Terhadap Niat Pengguna Internet (Studi Pada Pengguna Akses Indonesia Wifi (Wifi. Id) Pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Lamongan)*. Brawijaya University.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication And Control Processes In The Delivery Of Service Quality. *Journal Of Marketing, 52*(2), 35-48.

Zrno, D., Simunic, D., & Roboz, M. (2004). *Indoor Propagation Prediction Software And Wlan Measurements At 2.4 Ghz*. Paper Presented At The International Conference On Software, Telecommunications And Computer Networks.

