

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Anggito, Albi, dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Anwar, Yesmil, dan Adang. 2008. *Pengantar Sosiologi Hukum*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Broom, Glen M. dan Bey Ling Sha. 2013. *Cutlip and Center's Effective Public Relations*. Inggris: Pearson Education.
- Cardona, David. 2020. *Strategi Komunikasi Pembangunan Dalam Penataan Pedagang Kaki Lima*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Caropeboka, Ratu Mutialela. 2017. *Konsep dan Aplikasi Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: ANDI (Anggota IKAPI).
- Daryanto, dkk. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Endraswara, Suwardi. 2006. *Penelitian Kebudayaan Ideologi, Epistemologi, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Widyata
- Ernawati, dkk. 2008. *Tata Busana SMK Jilid 1*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Fatimah, Fajar Nur'aini Dwi. 2016. *Teknik Analisis SWOT*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Gora, Radita. 2019. *Riset Kualitatif Public Relations*. Surabaya: CV. Jakad Publishing Surabaya.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

- Hasiholan, Leonardo Budi, dkk. 2021. *Peranan Analisis SWOT Dalam Meningkatkan Daya Saing Pada Franchise Panganan Ringan*. Semarang: Media Sains Indonesia.
- Hermawan, Asep. 2009. *Penelitian bisnis: Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Gramedia Widisarana Indonesia.
- Ilham, dkk. 2021. *Pandemi di Ibu Pertiwi*. Aceh: Syiah Kuala University Press.
- Ishar, Abang. 2016. *Sejarah Kesultanan Melayu Sanggau*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Machmuddah, Zaky. 2020. *Metode Penyusunan Skripsi Bidang Ilmu Akuntansi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mamik. 2015. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Manzilati, Asfi. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma, Metode, dan Aplikasi*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Mardawani. 2020. *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Masrul, dkk. 2020. *Pandemik Covid-19: Persoalan dan Refleksi di Indonesia*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Mustafa, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Prabawa, Bagus Ade Tegar. 2020. *Hubungan Strategi Komunikasi Penyuluh Pertanian Dengan Perilaku Petani Jahe Subak Sarwa Ada Desa Taro, Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar*. Bali: Nilacakra.
- Pradipta, Jaka dan Ahmad Muslim Nazaruddin. 2020. *Antipanik! Buku Panduan Virus Corona*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Raco. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulan*. Jakarta: PT. Grasindo.

- Rahman, Mariati. 2017. *Ilmu Administrasi*. Makassar: CV Sah Media.
- Rangkuti, Freddy. 2011. *SWOT Balanced Scorecard*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins, Stephen P & Mary Coulter. 2009. *Manajemen*. Jakarta: PT Indeks.
- Rukajat, Ajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rukajat, Ajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif (Quantitative Research Approach)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rukin. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia.
- Sayidah, Nur. 2018. *Metodologi Penelitian: Disertai Dengan Contoh Penerapannya Dalam Penelitian*. Sidoarjo: Zifatama Jawara.
- Setiawan, Supriadi. 2011. *Loyalitas Pelanggan Jasa*. Bogor: IPB Press
- Siyoto, Sandu, dan M. Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiarti, dkk. 2020. *Desain Penelitian Kualitatif Sastra*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Suharsono & Lukas Dwiantara. 2013. *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Suprpto, Tommy. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Suryadi, Edi. 2018. *Strategi Komunikasi (Sebuah Analisis Teori dan Praktis di Era Global)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tohardi, Ahmad. 2019. *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial + Plus*. Pontianak: Tanjungpura University Press

Wiratmo, Mohammad Masyur. 2018. *Pengantar Kewiraswastaan (Kerangka Dasar Memasuki Dunia Bisnis)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

## **JURNAL**

Asih, Nyoman Suparmanti. “Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja” Dalam Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE) Vol7/2016.

Batubara, Juliana. “Paradigma Penelitian Kualitatif dan Filsafat Ilmu Pengetahuan dalam Konseling”. Jurnal Fokus Konseling, Vol3/2017.

Lindawati, Sri, dan Muhammad Hendri. “Penggunaan Metode Deskriptif Kualitatif Untuk Analisis Strategi Pengembangan Kepariwisata Kota Sibolga Provinsi Sumatera Utara”. Seminar Nasioanl APTIKOM (SEMNASTIKOM), 2016.

Nilasari, Eswika dan Istiatin. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo” dalam Jurnal Paradigma Vol13/2015.

Suminar, Ratna dan Mia Apriliawati. “Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon” dalam Jurnal Sekretaris Vol4/2017.

Wijaya, Ida Suryani. “Perencanaan dan Strategi Komunikasi dalam Kegiatan Pembangunan” Jurnal Lentera Vol18/2015.

Yuliani, Wiwin. “Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan Dan Konseling”. Quanta, Vol2/2018.

## **WEBSITE**

Hariyanto, Ibnu. 2021. Ini Daftar 82 RW di Jakarta Masuk Zona Merah COVID, Terbanyak Jaksel. <https://news.detik.com> (diakses 06 April 2021).

Kristiono. 2020. Pemakaian Internet Kabel Meningkat 28 Persen Selama Pandemi.  
<https://nasional.republika.co.id> (diakses 10 Maret 2021).

Kurniawan. 2021. Indihome bidik jumlah pelanggan hingga akhir 2020 capai 8,5 juta.  
<https://industri.kontan.co.id> (diakses 06 April 2021).

Reza, Ahmad. 2020. Pelanggan Indihome Tumbuh Subur di Masa Pandemi.  
<https://market.bisnis.com> (diakses 10 April 2021).

