

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Zakarija, 2008. *Theory of Planned Behavior*. Artikel Dosen Fakultas Ekonomi UMM: zakarija.staff.umm.ac.id.
- Alhadad, Abdullah. 2015. *A Structural Model Of The Relationships Between Brand Image, Brand Trust And Brand Loyalty*. *International Journal of Management Research & Review Brand*. Issue 3/Article No-1/137-144.
- Ardial. 2014. *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Belch, George E., Michael A. Belch. 2003. *Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communication Perspective, 6th Edition*. New York: The McGraw-Hill Companies.
- Budiati, Erna. 2017. *Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Ooredoo Dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi*. Surakarta: IAIN Surakarta.
- Bungin, Burhan. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Depok: Rajagrafindo Pustaka.
- Effendy, Onong Uchjana. 1989. *Kamus Komunikasi*. Bandung : PT Mandar Maju.
- Ferrinadewi, Erna. 2008. *Merek dan Psikologi Konsumen*. Cetakan pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gibson. 2005. *Perilaku Organisasi. Edisi Terjemahan Ke-10*. Jakarta: PT. Indeks.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Indrianti, Nur dan Yunto Satrio. 2017. *Peta Persaingan Produk Kartu Seluler Berdasarkan Segmen Konsumen*. Yogyakarta. UPN Veteran.
- Kautonen, Teemu. 2008. *Trust and new technologies: Marketing and management on the internet and mobile media*. Edward Elgar Publishing.

- Lee, Monle & Carla Johnson. 2007. *Prinsip-prinsip Pokok Periklanan dalam Perspektif Global*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Mowen, John C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen, Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurhayati. 2017. *Hubungan antara Terpaan Iklan, Promosi Penjualan, dan Citra Merek dengan Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Layanan T-Cash (Telkomsel Cash)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Omotayo, Oyeniya. 2011. *Sales Promotion and Consumer Loyalty: A Study of Nigerian Telecommunication Industry*. *Journal of Competitiveness, Issue 4 pp. 66-77*.
- Rodrigues, Yolanda. 2018. *Peran Brand Trust Memediasi Hubungan Brand Image dengan Brand Loyalty (Studi Pada Konsumen Iphone Di Kota Denpasar)*. Bali: Universitas Udayana.
- Shimp, Terence A. 2003. *Periklanan Promosi & Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu, Jilid I (edisi 5)*. Jakarta: Erlangga.
- Shimp, Terence A. 2004. *Periklanan Promosi, Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu, Edisi Kelima, Jilid II*. Jakarta: Erlangga.
- Shimp, Terence A. 2007. *Advertising, Promotion, and Other Aspects of Integrated Marketing Communication, 7th Edition*. United States of America: Thomson.
- Sutisna. 2002. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wijayanti, Luh Rani. 2015. *Pengaruh Terpaan Iklan, Publisitas, dan Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Konsumen Garuda Indonesia*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- <https://apjii.or.id/download/file/BULETINAPJIIEDISI23April2018.pdf> (diakses pada tanggal 25 November 2019)

https://indosatooredo.com/dataprod/portalcontent/portal/images/products/pdf_id/637523011309645106.pdf (diakses pada tanggal 19 Mei 2022)

<https://inet.detik.com/telecommunication/d-4488862/indosat-perluas-jangkauan-hadirkan-4g-plus> (diakses pada tanggal 22 Januari 2020)

<https://inet.detik.com/telecommunication/d-3848685/utak-atik-paket-4g-operator-enaknya-pilih-yang-mana> (diakses pada tanggal 26 Februari 2020)

<https://tekno.kompas.com/read/2019/05/16/03260037/apjii-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-171-juta-jiwa> (diakses pada tanggal 25 November 2019)

<https://teknologi.bisnis.com/read/20190708/101/1121386/penurunan-jumlah-pelanggan-diduga-penyebab-jaringan-internet-indosat-membaik> (diakses pada tanggal 29 November 2019)

<https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/> (diakses pada tanggal 25 November 2019)

<https://www.tribunnews.com/bisnis/2018/11/19/jumlah-pelanggan-merosot-indosat-fokus-perbaiki-jaringan-dan-promosi> (diakses pada tanggal 27 Januari 2020)