

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D.A. (1991). *Managing Brand Equity , Capitalizing on the Value of a Brand Name*. *Oronto*: Maxwell Macmillan.
- Anggraini, F. (2015). Pengaruh Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Koran Harian Riau Pos. *Jom Fisip*, 3(1), 1–17.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>. Diunduh pada 31 Oktober 2019 pukul 22.25 WIB
- APJII. (2017). Penetrasi & Profil Perilaku Pengguna Internet Indonesia. *Apjii*, 51. Retrieved from www.apjii.or.id. Diunduh pada 17 Oktober pukul 10.53 WIB
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126. Diunduh pada 29 Oktober 2019 pukul 12.46 WIB
- Budi, Martini. (2013). Relationship Marketing, Customer Satisfaction, Customer Commitment dan Customer Loyalty (Studi Pada Sebuah Bank Nasional di Denpasar).1-17..
- Band, William A. (1991). *Crafeting Value for Customer: Designing and Implementation a Total Corporate Strategy*. Jhon Willey and Sons Inc.: New York.
- Caruana, Albert. (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36, 7/8, 811-828. Diunduh pada 11 Februari 2020 pukul 11.10 WIB
- Farida, Naili. (2015). *Manajemen Pemasaran: Teori & Aplikasi*. Semarang: CV EF Press Digimedia.
- Griffin, Jill. (2002). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan..* Jakarta: Erlangga.
- Hadi, Sudharto P. (2007). *Perilaku Konsumen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Haubl, G. (1996). Cross-National Investigation of the Effect of Country of Origin And Brand Nameo on the Evaluation of a New Car, *International Marketing Review*.
- Keller, K. L. 1993. Conceptualizing, measuring, and managing customer-based brand equity. *Journal of Marketing*, 57 (1), 1-22.
- Kusrianto, Adi. 2009. Pengantar Desain Komunikasi Visual. Yogyakarta: Andi
- Kotler, Amstrong. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga

- Kotler, Phillip. (1997). *Manajemen Pemasaran: Marketing Management 9e: Analisis, Penencanaan, Implementasi & Kontrol, Jilid 1, Edisi Bahasa Indonesia*. Indonesia: PT Ikrar Mandiriabadi.
- Kotler, Phillip and Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kristian, R. D., Sugiharto, D. S., Studi, P., Pemasaran, M., Ekonomi, F., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2013). Pelanggan Indihome Fiber Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. 1–7. Diunduh pada 16 Oktober 2019 pukul 15.18 WIB
- Latan, H dan Ghozali, I. (2016). *Partial Least Squares: Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 5.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lovelock, C and Lauren, W. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, J.C dan Minor, Michael. (2002). *Perilaku Konsumen, Edisi 5*. Jakarta: Erlangga.
- Musanto, T. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Wirausaha*, 6(2), 123–136. <https://doi.org/10.9744/jmk.6.2.pp.123-136>. Diunduh pada 28 Oktober 2019 pukul 23.36 WIB
- Muzammil, Abdul. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia di Banda Aceh dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*. 8(3). 104 - 133.
- Ngatno. (2015). *Analisis Data Variabel Mediasi & Moderasi Dalam Riset Bisnis Dengan Program SPSS*. Yogyakarta: CV Farisma Indonesia.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2004). [SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models](#). *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, 36, 717-731.
- Putri, M. N., & Arry, W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Pada Wilayah Antapani Kota Bandung. *E-Proceeding of Management*, 3(3), 3596–3603. Retrieved from <http://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/121677/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-indihome-pada-wilayah-antapani-kota-bandung.html>. Diunduh pada 29 Oktober 2019 pukul 16.30 WIB

- Rangkuti, Freddy. (2002). *The Power of Brands Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek + Analisis Kasus dengan SPSS*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Schiffman, Leon, & Kanuk, Leslie Lazar. 2007. *Consumer Behaviour 7 th. Edition*. (Perilaku Konsumen). Jakarta: PT. Indeks
- Setiadi, G., Djoko, H., & Ngatno, W. (2015). Pengaruh Emotional Branding , Nilai Pelanggan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan J . Co Java Mall Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, (024), 1–14. Diunduh pada 28 Oktober 2019 pukul 23.36 WIB
- Sharif, R. Aminah. (2014). Pengaruh *Brand Image* dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Pengguna Speedy di Kota Padang. <https://ejurnal.bunghatta.ac.id/>. 1 – 15.
- Sholihin, M dan Ratmono, D. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*. Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Central foe Academic Publishing Service.
- Susanty, A., & Adisaputra, N. B. (2012). Pengaruh Brand Image Speedy Telkom Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Kecamatan Banyumanik Semarang. *J@Ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 6(3), 147–154. <https://doi.org/10.12777/jati.6.3.147-154>. Diunduh pada 29 Oktober 2019 pukul 16.30 WIB
- Tjiptono. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2004). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono dan Chandra. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono dan Diana. (1996). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. (2002). *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral

consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.
<https://doi.org/10.2307/1251929>. Diunduh pada 29 Oktober 2019 pukul
16.31 WIB

www.mncplay.id/

www.topbrand-award.com/

www.topbrand-award.com/