

DAFTAR PUSTAKA

- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2018). Laporan Survei Penetrasi & Profil Perilaku Pengguna Internet di Indonesia 2018. Dalam Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.
- Badan Pusat Statistik. (2019). Statistik Telekomunikasi Indonesia 2019. Badan Pusat Statistik : Jakarta – Indonesia
- Badan Pusat Statistik Kota Batam. (2020). Kota Batam dalam Angka 2020. Batam : PT.Revans Jaya Abadi
- Bastian, Danny Alexander. (2014). Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2, No. 1, (2014) 1-9
- Baxter, Leslie A & Babbie, Earl. (2012). *The Basics of Communication Research*. Cengage Learning.
- Berita Kominfo. (24 April 2020). Terjadi Pergeseran Penggunaan Internet selama Masa Pandemi. Diakses di https://kominfo.go.id/content/detail/26060/terjadi-pergeseran-penggunaan-internet-selama-masa-pandemi/0/berita_satker pada Sabtu 5 Juni 2021 pukul 20.28 WIB
- Cantallops, A. Serra., Cardona, J. Ramon., Salvi, Fabiana. (2018). The impact of positive emotional experiences on eWOM generation and loyalty. Spanish Journal of Marketing - ESIC, Doi : 10.1108/SJME-03-2018-0009. Diunduh di <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/SJME-03-20180009/full/html> pada 23 November 2020 pukul 12.04 WIB
- DetikInet. (2020, 13 Agustus). Gegara Down, IndiHome Puncaki Trending Topic Twitter. Dalam Inet.detik : <https://inet.detik.com/cyberlife/d5131317/gegaradown-indihome-puncaki-trending-topic-twitter>. Diakses pada 8 September 2020 pukul 12.00 WIB
- Dewi, Intan R. (Kamis 13 Agustus 2020). Internet Masih Terganggu, IndiHome Down Puncaki Trending Topik Twitter. Diakses di <https://tekno.sindonews.com/read/132260/207/internet-masih-terganggu-indihome-down-puncaki-trending-topik-twitter-1597295302> pada Senin 28 Juni 2021 pukul 10.00 WIB

- Doohwang, et al. (2012). The role of self-construal in consumers' electronic word of mouth (eWOM) in social networking sites: A social cognitive approach. 28(30, 1054 – 1062. Doi: 10.1016/j.chb.2012.01.009.
- Dwivedi, N. P. R. E. L. S. G. P. S. H. K. N. S. B. D. A. G. Y. K. (2020). *Digital and Social Media Marketing: Emerging Applications and Theoretical Development*. Springer (p. 337). Springer Nature Switzerland AG.
- Enders, Andreas. (2004). *Management Competence : Resource-Based Management and Plant Performance*. Germany : Physica-Verlag HD
- Firmansyah, M. Anang. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*. CV. Penerbit Qiara Media
- Goyette, I., Ricard, L., Bergeron, J., & Marticotte, F. (2010). E-WOM scale: Word of-mouth measurement scale for e-services context. Canadian Journal of Administrative Sciences, 27(1), 5–23. <https://doi.org/10.1002/cjas.129> Diunduh pada 15 November 2020 pukul 12.00 WIB
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 : Edisi 9*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- IndiHome.co.id. N.d. Fiber Map Indihome. Diakses di <https://fibermap.indihome.co.id/> pada Selasa 5 Januari 2021 pukul 13.34 WIB
- IndiHome.co.id. N.d. Tentang myIndiHome. Diakses di indihome.co.id/about/myindihome pada Selasa 25 Mei 2021 pukul 22.00
- Isoraite, Margarita. (2018). Brand Image Theoretical Aspects. IJBE: Integrated Journal of Business and Economics e-ISSN: 2549-3280, 116 – 122.
- Juliadi. (2020, 22 Januari). Masyarakat Kota Batam Paling Banyak Akses Internet. Diakses di Mata Kepri : <https://matakepri.com/detail/news/2020/01/22/17160/Masyarakat-Kota-Batam-Paling-Banyak-Akses-Internet-> pada Selasa 5 Januari 2021 pukul 13.42 WIB
- Julian, M. (5 Juli 2020). Bisnis Layanan Internet Home Boardband Masih Melaju Kencang. Diakses di <https://industri.kontan.co.id/news/bisnis-layanan-internet-home-broadband-masih-melaju-kencang?page=2> pada Sabtu 5 Juni 2021 pukul 20.52 WIB.

- Julian, M. (1 Juni 2021). Iconnect Resmi Meluncur, Persaingan Bisnis Internet Broadband Makin Ramai. Diakses di <https://industri.kontan.co.id/news/iconnet-resmi-meluncur-persaingan-bisnis-internet-broadband-makin-ramai> pada Sabtu 5 Juni 2021 pukul 21.04 WIB
- Junaedi. (2015). *Loyalitas Pelanggan Pemasang Iklan Televisi Dalam Acara Tembang Pantura*. Yogyakarta : Deepublish
- Kandampully, J., Zhang, T. (Christina), & Bilgihan, A. (2015). Customer loyalty: A review and future directions with a special focus on the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(3), 379–414. Doi: 10.1108/IJCHM-03-2014-0151. Diunduh di <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM032014015/full/html> pada 15 November 2020 pukul 09.00 WIB
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Mangement*. Pearson Edition Limited.
- Latief, Rusman. (2018). *Word Of Mouth Communication Penjualan Produk*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia
- Lawfer, Manzie R. (2004). *Why Customers Come Back*. New Jersey : The Career Press Inc
- Liputan6. (2020, 15 Juli). Penggunaan Internet dari Rumah Meningkatkan Pesat di Tengah Pandemi. Dalam Liputan6 : <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4306100/penggunaan-internet-dari-rumah-meningkat-pesat-di-tengah-pandemi>. Diakses pada 29 Agustus 2020 pada pukul 17.00 WIB
- Littlejohn, Stephen W., Foss, K. A., & Oetzel, J. G. (2017). *THEORIES OF HUMAN COMMUNICATION : Eleventh Edition*. Illinois : Waveland Press, Inc
- My IndiHome. N.d. “Apa itu IndiHome?”. Dalam My IndiHome : <https://myindihome.web.id/about-us/>. Diakses pada 8 September 2020 pukul 11.00 WIB.
- Neupane, R. (2015). The Effects of Brand Image on Customer Satisfaction and Loyalty Intention in Retail Super Market Chain UK. *International Journal*

- of Social Sciences and Management*, 2(1), 9–26. DOI: .3126/ijssm.v2i1.11814. Diunduh dari <https://www.nepjol.info/index.php/IJSSM/article/view/11814> pada 23 November 2020 pukul 13.18 WIB
- Ngoma, Muhammed & Ntale, Peter Dithan. (2019). *Word of mouth communication: A mediator of relationship marketing and customer loyalty*. *Cogent Business & Management*, 6:1, 1580123. Doi : [10.1080/23311975.2019.1580123](https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2019.1580123). Diunduh dari <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2019.1580123> pada 23 November 2020 pukul 12.52 WIB
- Oliviana, M., Mananeke, L., & Mintardjo, C.M. (2017). Pengaruh Brand Image Dan WOM (Word of Mouth) Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rm.dahsyat Wanea. *Jurnal EMBA Vol.5 No.2 Juni 2017*, Hal. 1081 1092. Diunduh dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/16065/15571> pada 23 November 2020 pukul 13.44 WIB
- Pertiwi, W. K. (8 Juli 2020). Jalan Panjang Telkom-Netflix Akhirnya Rujuk. Diakses di <https://tekno.kompas.com/read/2020/07/08/13510067/jalan-panjang-telkom-netflix-yang-akhirnya-rujuk?page=all> pada Senin 28 Juni 2021 pukul 10.12 WIB
- Prasetyo, Bambang D dan kawan-kawan. (2018). *Komunikasi Pemasaran Terpadu: Pendekatan Tradisional Hingga Era Media Baru*. Malang : UB Press
- Rangkuti, Freddy. (2018). *The Power Of Brands : Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek + Analisis Kasus dengan SPSS*. Jakarta : PT Ikrar Mandiriabadi
- Sarwono, Jonathan. (2006). *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sarwono, Jonathan. (2013). *12 Jurus Ampuh SPSS Untuk Riset Skripsi : Kupas Tuntas Prosedur – Prosedur Regresi dan ‘Decision Trees’ dalam IBM SPSS*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. (2015). *Consumer Behavior, Eleventh Edition*. England : Pearson Education Limited

- Setiadi, Nugroho J. (2003). *Perilaku Konsumen : Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Setiawan, W. (2017). Era Digital dan Tantangannya. Seminar Nasional Pendidikan 2017, 1–9. ISBN.978-602-50088-0-1. Dalam : <http://eprints.ummi.ac.id/151/> Diunduh pada 8 September 2020 pukul 09.00 WIB
- Shemi, Helmi. (2020, 25 Februari 2020). IndiHome Klaim Jadi Anak Perusahaan Terbesar Kedua setelah Telkomsel. Dalam IDN Times : <https://www.idntimes.com/business/economy/helmi/indihome-klaim-jadi-anak-perusahaan-terbesar-kedua-setelah-telkomsel/3>. Diakses pada 20 September 2020 pukul 21.45 WIB
- Singh, Anurag & Duhan, Punita. (2016). *Managing Public Relations and Brand Image through Social Media*. USA : IGI Global
- Sondoh, Stephen L dan kawan kawan. (2007). The effect of brand image on overall satisfaction and loyalty intention in the context of color cosmetic. Asian Academy of Management Journal, Vol. 12, No. 1, 83–107. Dalam Semanticscholar.org : <http://web.usm.my/aamj/12.1.2007/AAMJ%2012-16.pdf> Diunduh pada 16 November 2020 pukul 17.24 WIB.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Penerbit AFABETA, CV
- Sulibhavi, B & Shivashankar. (2017). The Impact of Brand Image on Customer'S Loyalty Towards Private Label Brands: the Mediating Effect of Satisfaction. Hubli-Dharwad Conglomerate City of Karnataka. *International Journal of Marketing & Financial Management*, 5(8), 43–50. Diunduh dari www.arseam.com pada 23 November 2020 pukul 12.47 WIB.
- Syambudi, Irwan (2020, 15 Agustus). IndiHome Down Bikin Ambyar Para Pekerjadan Pelajar. Dalam Tirto.Id : <https://tirto.id/IndiHome-down-bikin-ambyarpara-pekerja-dan-pelajar-fXWe>. Diakses pada 26 Agustus 2020 pukul 16.30 WIB
- Syana, Annisa. (4 Desember 2019). Fit dengan Target Pasar, Bisnis IndiHome Tumbuh Ekponensial. Diakses di <https://www.marketeers.com/fit-dengan>

[target-pasar-bisnis-indihome-tumbuh-ekponensial/](#) pada Minggu 6 Juni 2021 pukul 19.13 WIB

Telkom Indonesia. (2019). Laporan Tahunan 2019 : Committed to Sustainable Growth and Better Profitability in Capturing Digital Opportunities. Diunduh di https://telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/ir-laporan-tahunan pada 5 Desember pukul 12.00 WIB

Telkom Indonesia. (2020). Laporan Tahunan 2020 : Digitizing The Nation To Create Opportunities For Sustainable Future. Diunduh di https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/ir-laporan-tahunan-150

Thurau, et al. (2004). Electronic Word-of-Mouth via Consumer-opinion Platforms: What Motivates Consumers to Articulate Themselves on The Internet?. Journal of interactive marketing volume 18 / number 1 / winter 2004. Published in Wiley Interscience

Top Brand Award. (2020). Top Brand Index. Diakses di https://www.topbrandaward.com/en/top-brand-index-int/?tbi_find=IndiHome pada Selasa 5 Januari 2021 pukul 12.41 WIB

Top Brand Award. N.d. Metodologi Survei Untuk Pengukuran Index. Diakses di <https://www.topbrand-award.com/metodologi-survei/> pada Selasa 5 Januari 2021 pukul 12.55 WIB

Wahyoedi, Soengeng & Saporso. (2019). Loyalitas Nasabah Bank Syariah : Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas. Yogyakarta : Deepublish

Wardani & Triyono, Aris. (2019). Manajemen Pemasaran. Yogyakarta : Deepublish

Wardhy, Robert. (2020, 6 Mei). Indonesia Accelerates Digital Transformation To Meet Pandemic Demand. Dalam Jakarta Globe : <https://jakartaglobe.id/news/indonesia-accelerates-digital-transformation-tomeet-pandemic-demand/>. Diakses pada 26 Agustus 2020 pukul 16.00 WIB

Warta Ekonomi. (5 Maret 2020). IndiHome Tingkatkan Pelayanan Pelanggan hingga Inovasi di 2020. Diakses di <https://www.wartaekonomi.co.id/read275090/indihome-tingkatkan>

[pelayanan-pelanggan-hingga-inovasi-di-2020](#) pada Minggu 6 Juni 2021
pukul 17.21

Whitaker, R., Ramsey, J., Smith, R. (2004). *Media Writing : Print, Broadcast and Public Relations (2th Edition)*. New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates

Zulfikar. (2016). *Pengantar Pasar Modal Dengan Pendekatan Statistika*. Yogyakarta : Deepublish