

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, L. N., & Setyono, H. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Fokus Vol.7 No.2*.
- Afridola, S., & Pertiwi, N. I. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Parabola Matrix di Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Core IT*.
- Alfa, A. A., Rachmatin, D., & Agustina, F. (2017). Analisis Pengaruh Faktor Keputusan Konsumen Dengan Structural Equation Modeling Partial Least Square. *Jurnal EurekaMatika Vol.5 No.2*.
- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Bahar, A., & Sjahrudin, H. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang Mc Donald's Alauddin Makassar. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*.
- Balgis, U. S., N.Rachma, & M.Hufron. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *E-Jurnal Riset Manajemen*.
- Bramasta, D. B. (2020, April 10). *Tanggapi Keluhan Jaringan IndiHome Lambat Saat Work from Home, Ini Jawaban Telkom*. Dipetik Oktober 2020, 16, dari Kompas.com:  
<https://www.kompas.com/tren/read/2020/04/10/115855865/tanggapi-keluhan-jaringan-indihome-lambat-saat-work-from-home-ini-jawaban?page=all>
- Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal of Management*.

- Dimiyati, M. (2016). Impact of Service Quality, Price and Brand on Loyalty With The Mediation Of Customer Satisfaction Pos Ekspress in East Java. *Mediterranean Journal of Social Sciences Vol.7 No.4.*
- Fauzana, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Konsumen Lion Air di Kota Bandung Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening.
- Fillah, A. (2018). Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Indihome (Studi Kasus Perumahan Pesona Bali Bandung).
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)* . Semarang : Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : Universitas Diponegoro .
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Square Konsep Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program Aplikasi Smart PLS 3.0 Edisi 2* . Semarang : Universitas Diponegoro.
- Haryanto, A. T. (2019, Mei 16). *Pengguna Internet Indonesia Didominasi Milenial*. Dipetik Desember 28, 2020, dari detikInet: <https://inet.detik.com/telecommunication/d-4551389/pengguna-internet-indonesia-didominasi-milenial>
- Hidayat, F. N. (2020). The Effect Of Country Of Origin, Brand Image, Price Fairness and Service Quality On Loyalty Toward Iphone Mobile Users, Mediated By Consumer Satisfaction . *European Journal of Business and Management Research* .
- Indihome. (2020). *Internet*. Dipetik Oktober 16, 2020, dari Indihome.co.id: <https://indihome.co.id/about-indihome>

- Indotelko.com. (2020, Oktober 12). *IndiHome dinilai Berikan Layanan Fixed Broadband Berkualitas Selama Pandemi*. Dipetik Oktober 2020, 20, dari <https://www.indotelko.com/read/1602482530/indihome-broadband-pandemi>
- Iskandar. (2020, Oktober 13). Dipetik Oktober 16, 2020, dari liputan6.com: <https://www.liputan6.com/tekno/read/4380413/ada-5-pemain-fixed-broadband-besar-di-indonesia-mana-yang-terbaik-selama-pandemi>
- Januar, A. F. (2016). Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Konsumen. *JOM FISIP Vol.3 No.2*.
- Jayani, D. H. (2020, Februari 26). *Orang Indonesia Habiskan Hampir 8 Jam untuk Berinternet*. Diambil kembali dari databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/02/26/indonesia-habiskan-hampir-8-jam-untuk-berinternet>
- Kholifah, U. N. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Magelang).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2015). *Marketing An Introducing Prentice Hall 12th Edition*. England: Pearson Education .
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi 13*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15.th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kumparan. (2020, Februari 21). *Riset: 64% Penduduk Indonesia Sudah Pakai Internet*. Dipetik Oktober 16, 2020, dari kumparan.com: <https://kumparan.com/kumparantech/riset-64-penduduk-indonesia-sudah-pakai-internet-1ssUCDbKILp/full>
- Kuntari, B. D., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Kurniawan, A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di Kota Tarakan.

- Lokadata. (2020, Januari ). *Pengguna Internet 1998-2019*. Dipetik Oktober 16, 2020, dari lokadata.beritagar.id:  
<https://lokadata.beritagar.id/chart/preview/pengguna-internet-1998-2019-1588572409>
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2016). *Pemasaran Jasa Edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Nainggolan, F., & Hidayat, A. (2020). The Effect Of Country Of Origin, Brand Image, Price Fairness and Service Quality on Loyalty Toward Iphone Mobile Users, Mediated by Consumer Satisfaction. *EJBMR Vol.5 No.1*.
- Newswire. (2020, Juli 12). *Survei Alvara : Puncak Aktivitas Internet Masyarakat Pukul 8 Malam*. Dipetik Oktober 16, 2020, dari Bisnis.com:  
<https://teknologi.bisnis.com/read/20200712/101/1264941/survei-alvara-puncak-aktivitas-internet-masyarakat-pukul-8-malam>
- Nopriani, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Telkomsel terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderating (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Raden Fatah Palembang).
- Pahlawan, M. R., Laba, A. R., Pakki, E., Hardiyono, & Nurlia. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar. *Journal of Business Administration*.
- Pranoto, G. I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan ACE Hardware Lippo Plaza Jember.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam persaingan bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Purba, J. I. (2018). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Indihome di Bandung).

- Purnomo, E., Hartono, & Robustin, T. P. (2019). Strategi Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Citra Merek Pada TV Berlangganan Lumajang Vision. *Progress Conference Vol.2*.
- Putera, A. K., & Wahyono. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal Vol.7 No.1*.
- Putra, R. B., Yeni, F., Fitri, H., & Hutapea, N. (2020). The Role of Consumer Satisfaction Mediating Service Quality and Brand Image on Consumer Loyalty . *E-Jurnal Sentralisasi*.
- Rahman, G., & Rayuwanto. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Rumah Makan Rocket Chicken Sampit). *KEIZAI E-Jurnal Kajian Ekonomi, Manajemen & Akuntansi Vol.1 No.1*.
- Rangkuti, F. (2017). *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rochim, A. (2020, Juli 13). *Penggunaan Internet Melonjak di Masa Pandemi Covid-19*. Diambil kembali dari iNews.id Techno: <https://www.inews.id/techno/internet/penggunaan-internet-melonjak-di-masa-pandemi-covid-19-paling-banyak-digunakan-untuk-kirim-pesan>
- Sandy, F. (2020, Oktober 15). *Pemerintah Sebut Internet Tercepat Bukan di Jakarta*. Dipetik Desember 2020, 21, dari cnbcindonesia.com: <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191015195544-37-107282/pemerintah-sebut-internet-tercepat-bukan-di-jakarta-tapi>
- Santoso, S. (2018). *Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan AMOS 24* . Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Savitri, R. I. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Produk Indihome Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Via Online.
- Setyono, L. N. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah PT.BRI Yogyakarta). *Jurnal Fokus* .

- Shabbir, M. Q., Khan, A. A., & Khan, S. R. (2017). Brand Loyalty, Brand Image, Brand Equity: The Mediating Role Of Brand Awareness. *International Journal of Innovation and Applied Studies Vol.19 No.2*.
- Soenarso, S. A. (2020, September 4). *Survei Markplus: Fixed broadband jadi pilihan masyarakat Jabodetabek akses internet*. Dipetik Oktober 2020, 16, dari kontan.co.id: <https://industri.kontan.co.id/news/survei-markplus-fixed-broadband-jadi-pilihan-masyarakat-jabodetabek-akses-internet>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2018 ). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* . Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukma, N. P., Baihaqi, I., & Wibawa, B. M. (2020). Identifikasi Karakteristik Pelanggan: Pengembangan Persona Pelanggan Layanan Penanganan Gangguan Indihome PT Telkom Witel Surabaya Selatan. *Jurnal Teknik ITS, Vol.9 No.1*.
- Telkom Indonesia. (2020). *Tentang Telkom Group*. Dipetik Oktober 15, 2020, dari [https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id\\_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat](https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat)
- Tiasanty, L., & Sitio, A. (2019). Analysis of The Effect Of Service Quality, Product Quality and Brand Image On Customer Satisfaction And Its Implications On Consumer Loyalty PT.Sharp Electronics Indonesia. *International Journal Of Engineering Technologies and Management Research Vol.6*.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, F., & Diana, A. (2016). *Pemasaran, Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.
- Tombakan, F., Kawet, L., & Uhing, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taplus BNI Kantor Cabang Utama BNI. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi Vol 3. No.3* .
- Top Brand Index Internet Service Provider*. (2020). Dipetik Oktober 16, 2020, dari Top Brand Index: [https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi\\_find=indihome](https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=indihome)
- Tousalwa, C., & Pattipeilohy, V. R. (2017). Variabel Penentu Keputusan Pembelian Minyak Kayu Putih Cap MP di Kota Ambon. *Jurnal Nusamba Vol.2 No.1*.
- Untarini, J. D. (2016). Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Anggota Komunitas Sepeda Motor Honda Vario 125cc di Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*.
- Wahyono, A. K. (2018 ). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen . *Management Analysis Journal* .
- Warusman, J. D., & Untarini, N. (2016). Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Anggota Komunitas Sepeda Motor Honda Vario 125cc di Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen* .
- Wijayanti, A. J. (2018). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Navagreen Beauty Care Purwokerto).
- Wilson, N. (2018). The Impact Of Service Quality and Brand Image Toward Customer Loyalty in the Indonesian Airlines Industry. *Jurnal Manajemen Indonesia Vol.18 No.3*.
- Yang, Z., & Peterson, R. T. (2016). Customer Perceived Value, Satisfaction and Loyalty : The Role Of Switching Cost. *Psychology and Marketing 21(10)*.

Yanti, N. A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BNI Syariah Kantor Cabang Semarang).

Yulianto, A. D. (2017). Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC) Surabaya.