**DAFTAR PUSTAKA**

Anggraini Fitri dan Ruzikna. (2015). *Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Koran Harian Riau Pos*. JOM FISIP-Vol. 3 No 1

Berhati-hatilah menggunakan Layanan Indihome, diakses pada tanggal 20 Mei 2019, https://www.facebook.com/tereliyewriter/posts/1089067531143814

Chao, Ren-Fang, Tai-Chi Wu, I-Shou, and Wei Ti Yen. (2015). The Influence of Service Quality, Brand Image, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty for Private Karaoke Roomsin Taiwan. The Journal of Global Business Management-Vol 11 No.1

Cooper, Donald R. dan Pamelas S. Schindler. (2014). B*usiness Research Methods, Global Edition, 12th edition*, Singapore: McGraw-Hill

Dennisa, Eugenia Andrea dan Suryono Budi Santoso. (2016). *Analisa Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening*. Diponegoro Journal of Management – Vol.5, No.3

Ghozali, Imam dan Fuad (2008). *Structural Equation Modelling, Teori, Konsep, Metode, dan Aplikasi Dengan Program Lisrel 8.80, Edisi ke-2,* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multitrative dengan Program IBM SPSS. Cetakan VIII,* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam dan Fuad (2017). *Partial Lest Squares: Konsep, Metode, dan Aplikasi menggunakan Program WarPLS 5.0, Edisi ke-3, Semarang: Badan Penerbit Univesitas Diponegoro*

Hair, Joseph, Anderson, Ronald, Tatham, Rolph and Black, Wiliam (1998). *Multivariate Data Analysis*. Edisi 5 New Jersey: Prentice Hall

Indihome merubah sepihak harga paket internet, diakses pada tanggal 20 Mei 2019, https://www.jalantikus.com/tips/indihome-sepihak-mengubah-paket-internet

Japarianto, Edwin. (2018). Pengaruh Logistic Service Quality Terhadap Customer Retention Dengan Cusatomer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Studi Kasus Pada Industri Ekspedisi Laut Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran-Vol.12 No.1

Komitmen Telkom dalam meningkatkan Kualitas Layanannya, diakses pada tanggal 20 Mei 2019,https://www.liputan6.com/tekno/read/2623438/komitmen-telkom-meningkatkan-kualitas-layanan-indihome

Komplain Indihome Layanan Telkom mengerikan, diakses pada tanggal 20 Mei 2019, https://www.kaskus.co.id/thread/5a5d9cf2d9d7707b268b4573/komplain-indihome-layanan-telkom-mengerikan

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management, 15th edition.* New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2018). *Principle of Marketing. 17th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall

Kurniawati, Dewi., Suharyono, Andriani Kusumawati. (2014). P*engaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang).* Jurnal Adminstrasi Bisnis (JAB), Vol.14 No.2.

Laila, Nur U., N. Rachma, Achmad Agus Priyono. (2018). *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. E-Journal Riset Manajemen – Vol.6, No. 2.

Msallam, Samaan Al. (2017). *Customer Satisfaction and Brand Loyalty in The Hotel Industry*. International Journal of Management Sciences and Business Research-Vol.4, Issue 9

Nazari, M., M. A. Shah Hossein, dan S. V. Tabatabaie. (2014). *Impact of Price Fairness on Price Satisfaction, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Iran Telecommunication Market*. Asian Journal of Research in Marketing – Vol.3, No.1, pp. 131-144.

Petisi pelanggan Indihome terhadap perubahan harga secara sepihak, diakses pada tanggal 20 Mei 2019, https://www.change.org/p/telkomindonesia-ini-alasan-ribuan-orang-petisi-indihome-rudiantara-id

Peran Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk pendidikan, diakses 20 Mei 2019, https://www.kompasiana.com/sarifahgulakudo/59ed0bfca01dffle385251e2/peran-teknologi-informasi-dan-komunikasi-tik-untuk-pendidikan-dan-pengajaran?page=all

Produk-produk yang ditawarkan oleh Indihome, diakses pada tanggal 20 Mei 2019, https://www.Indihome.co.id/pusat-bantuan/kenali-indihome/apa-itu-Indihome

Profil dan sejarah perusahaan telekomunikasi Indihome, diakses pada tanggal 20 Mei 2019, https://www.wikipedia.org/wiki/indonesia-digital-home

Prasetya, Donny. (2012). *Asosiasi Merek dan Pengaruhnya terhadap Respon Konsumen pada pengguna Sepatu Merek Adidas di Surabaya*, Journal of Busines dan Banking – Vol.2, No.2 139-154.

Putra Hilman Ardiantara. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Studi Kasus pada PT Lontar Media Digital Printing*. Diponegoro Journal of Social and Political Tahun 2017, Hal 1-8.

Putro, Shandy Widjoyo, Prof. Dr.Hatane Semuel, MS., dan Ritzky Karina M.R. Brahmana, S.E., M.A. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya.* Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No.1

Pusparani, Putu Ayu Yulia, dan Ni Made Rastini. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan Kamera Canon Digital Single Lens (DSLR) Di Kota Denpasar.* Journal of Management – Vol. 3, No. 5.

Revolusi Industri 4.0, diakses 20 Mei 2019, https://www.id.beritasatu.com/home/revolusi-industri-40/145390

Schifman, Leon G. dan Joseph L. Wisenblit. (2015). *Consumer Behaviour, 11th edition. New Jersey:* Pearson Education, Inc

Sidharta, Iwan dan Boy Suzanto. (2015). *Pengaruh Kepuasan Transaksi Online Shopping dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Sikap Serta Perilaku Konsumen pada E-Commerce.* Jurnal Computech dan Bisnis, Vol. 9 No. 1.

Sitio, Arifin dan R. Rusnali. (2017). *Analisis Pengaruh Antara Mutu Produk, Pelayanan Purna Jual dan Ekuitas Merek Terhadap Citra Merek Smartphone Samsung.* Journal of Management and Business Review – Vol. 14, No. 1, January 2017: 120 - 147

Stanton, William J. 2015. *Prinsip Pemasaran, Edisi ke tujuh Jilid ke satu,* Diterjehmakan oleh: Y. Lamarto. Jakarta: Erlangga.

Suwandi, Andi Sularso, Imam Suroso. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen.* Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen – Vol. 14, No. 1.

Thomas Jerry Fransen. (2016). *Analisa Pengaruh Rebranding Terhadap Brand Association Dengan Brand Image Sebagai Variabel Intervening Terhadap Customer Loyalty Pada PT Telkom Indihome Surabaya.* Jurnal Strategi Pemasaran-Vol.3 No.2

Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian.* Yogyakarta: Andy Offset.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service Quality & Satisfaction, Edisi ke 4.* Yogyakarta: ANDI.

Top Brand Index, diakses 20 Mei 2019, https://www. topbrand-award.com/top-brand-index/

Umar, Husein. (2014). *Faktor-faktor yang memengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada Pernebangan Low Cost Carrier. Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik* (JMTransLog) – Vol. 01 No. 02

Upamanyu, Nischay K., S. S. Bhakar. (2014). *Effect of Customer Satisfaction on Brand Image and Loyalty Intention : A Study Cosmetic Product.* Internasional Journal of Research in Business and Technology-Volume 4 No.1

Wijaya, Bambang S. (2013). *Dimension of Brand Image: A Conceptual Review From the Perspective of Brand Communication.* European Journal of Business and Management – Vol. 5, no 31.

Widodo Sri, Cicik Harini, Andi Tri Haryono. (2018). *Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Studi Kasus Pada Ibu Rumah Tanggan Pengguna Produk Downy Di Rw Perum Puri Indah XXII Semarang*. Journal of Management-Vol.4 No.4

Yulia, Putu Ayu dan Ni Made Rastini. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan Kamera Canon Digital Single Lens Reflex di Kota Denpasar*. E-Jurnal Manajemen Vol.3 No. 5

Ziaullah, M., F. Yi, dan S. N. Akhter. (2014). *E-Loyalty: The Influence of Product Quality and Delivery Service on E-trust and E-satisfaction in China*. International Journal of Advancements in Research and Technology: Volume 3.