



## DAFTAR PUSTAKA

*About Us*, Firstmedia Indonesia, diakses pada 11 mei 2017, <http://www.firstmedia.co.id/>.

Bintoro, Ahyar yuniawan & I made sukresna (2016), *Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan Merek, dan Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian*, JSP, Vol.15 No 01.

Muhammad Fuad (2016), *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Bus Trans Jogja Di Yogyakarta*, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta (Dipublikasikan).

Iman Ghozali dan Fuad (2008), *Structural Equation Modeling, Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan Program Lisrel 8.80*, Edisi II, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

\_\_\_\_\_ dan Hengky Latan (2014), *Partial Least Squares, Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 4.0*, Edisi II, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Resti Avita Haryanto (2013), *Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran McDonald's Manado*, Jurnal EMBA, Desember, Vol. 1 No. 4.

Ali Hasan (2013), *Marketing dan Kasus Kasus Pilihannya* , Jakarta : Center for Academic Publishing Service.

Ratih Hurriyati (2015), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas konsumen* , Cetakan Keempat, Bandung: CV. Alfabeta.

Informatika008, *Perkembangan Teknologi di Dunia*, diakses 3 mei 2017, <https://informatika008.wordpress.com/2016/10/22/perkembangan-teknologi-di-dunia/#more-36>

Chusnul Khotimah, Suharyono & Kadarisman Hidayat (2016), *Pengaruh Relationship Marketing dan Brand Image Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Vol. 36 No. 1.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2017), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas jilid 2, Jakarta : Penerbit Erlangga.

Vecky Nelwan (2015), *Spesial Produk, Citra Merk, Konformitas dan Perilaku Merokok*, Jurnal Psikologi Indonesia, Mei 2015, Vol. 4, No. 02, hal 127 – 136.



Oddy Adam Noegroho, Suharyono & Srikandi Kumadji (2013), *Pengaruh Experiential Marketing dan Brand Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Vol. 6 No. 2

*Packages*, Firstmedia Indonesia, diakses pada 11 mei 2017, <http://www.firstmedia.com/get/basic/packages#selection>.

*Products*, Firstmedia Indonesia, Diakses pada 11 mei 2017, <http://www.firstmedia.com>.

Nandya Ayu Putri, Zainal Arifin & Wilopo (2016), *Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, dan Switching Barrier Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Vol. 32 No. 1.

Rohmatullah, *Sejarah Perkembangan Internet*, diakses 4 mei 2017, <http://rohmatullah.blogspot.co.id/2013/10/sejarah-internet-perkembangan-internet.html>.

Muhammad Rizan, Basrah Saidani & Yusiyan Sari (2012), *Pengaruh Brand Image dan Brand Trust terhadap Brand Loyalty The Botol Sosro*, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, Vol. 3, No. 1.

Muhammad Rizan, Yuli Nopiska, (2011), *Pengaruh Citra Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek: Survei Pelanggan Lux Cair di Careffour MT.Haryono*, Jurnal Economy & Sains, Vol.IX, No.1.

Hamam Sabiq, *Apa Itu Broadband*, Diakses pada 6 mei 2017, <http://hamam21.blogspot.co.id/2009/03/apa-itu-broadband.html>

Basrah Saidani dan Samsul Arifin (2012), *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Pada Ranch Market*, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, Vol. 3, No. 1, 2012.

Semuel & Lianto (2014), *Analisis EWOM, Brand Image, Brand Trust dan Minat Beli Produk Smartphone di Surabaya*, Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 8, No. 2

Jesi Thilia Sovani, Achmad Fauzi Dh, & Zainul Arifin (2016), *Pengaruh Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Citra Merek, Kepercayaan Merek dan Loyalitas Merek*, Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Brawijaya, Vol 10, No 1.

Stanton, William J. (2015), *Prinsip Pemasaran*, Edisi ke 7 Jilid ke 1, Diterjemahkan oleh: Y. Lamarto, Erlangga :Jakarta.

Danang Sunyoto (2015), *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, Cetakan ke 3, Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).

Fandy Tjiptono (2014), *Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi.

Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra (2016), *Service, Quality, Satisfaction*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang.  
 Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Iksan Ongko Widjoyo (2013), *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya*, Jurnal Management Pemasaran, Vol. 1, No. 1, (2013) 1-12.

Bambang Sukma Wijaya (2013), *Dimensions of Brand Image: A Conceptual Review from the Perspective of Brand Communication*, European Journal of Business and Management, Vol 5, No 31.

Wikipedia, *Televisi Kabel*, Diakses pada 8 mei 2017, [https://id.wikipedia.org/wiki/Televisi\\_kabel](https://id.wikipedia.org/wiki/Televisi_kabel).

Christian Wiradendi Wolor (2013), Skripsi: *Pengaruh Brand Trust, Customer Satisfaction, Customer Delight Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Commitment Pada Magnum Cafe Jakarta*, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie (Dipublikasikan).

Richie Wungow (2013), *Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Rock Rand Manado*, Jurnal Riset Ekonomi, Vol 1, No 3.

Hak Cipta milik IBI Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.