

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriana, F. (2017). *Pengaruh Kepercayaan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Fiber Di PT. Telkom Divisi Regional III Home Service II Bandung* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Bhasyariyah, M. (2022). Analisis kualitas pelayan produk Indihome PT Telkom Indonesia Regional IV Witel Semarang.
- Cindy Mutia Annur. (2022, March 23). *Ada 204,7 Juta Pengguna Internet di Indonesia Awal 2022*. Katadata.co.id; Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022>
- Daftar Indihome | Layanan Pasang Baru Indihome 24Jam | Paket Indihome. (2023, January 2). Daftar Indihome. <https://daftarindihome.co.id/>
- Gunawan, S. (2015). *A. Pengertian Hipotesis Penelitian - PDF Free Download*. Adoc.pub; ADOC.PUB. <https://adoc.pub/a-pengertian-hipotesis-penelitian.html>
- Griffin, Jill. (2005). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Halid, R. R., & Juanna, A. (2018). PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 1(2), 166-179.
- KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 2.1. Kajian Pustaka 2.1.1 Kepercayaan 2.1.1.1. Definisi Kepercayaan. (n.d.). [https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/731/jbptunikompp-g6dl-fajarandri-36512-2-unikom\\_f-i.pdf](https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/731/jbptunikompp-g6dl-fajarandri-36512-2-unikom_f-i.pdf)
- Khoirunnisa, A. A., & Wijayanto, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 672-680.
- Kotler, Philip, & Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. England: Perason Education limited.

- Kotler & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I (Edisi 13). Erlangga.
- Kurniyawati, E. N. D. A. H., & Ratno, F. A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga). *Jurnal Baabu Al-Ilmi*, 5(2), 142-152
- Metode, B., Penelitian, P., Tempat, B., Penelitiandilakukandi, W., Langan, B., Belumbang, D., Kerambitan, K., Tabanan, K., Kegiatan, Keluarga, K., & Langan, D. (n.d.). Retrieved November 28, 2022, from <http://repository.poltekkes-denpasar.ac.id/7335/5/BAB%20IV%20Metode%20Penelitian.pdf>
- Mowen, M., Minor, D., & Juni, D. (n.d.). *BAB II LANDASAN TEORI 2.1 Kepercayaan 2.1.1 Pengertian Kepercayaan*. <http://repo.darmajaya.ac.id/504/3/BAB%20II.pdf>
- Muchlisin Riadi. (2020, October 20). *Citra Perusahaan (Pengertian, Fungsi, Jenis, Indikator dan Strategi Pembentukan)*. *Kajianpustaka.com*; Blogger. <https://www.kajianpustaka.com/2020/10/citra-perusahaan.html>
- Muchlisin Riadi. (2020, November 29). *Populasi dan Sampel Penelitian (Pengertian, Proses, Teknik Pengambilan dan Rumus)*. *Kajianpustaka.com*; Blogger. <https://www.kajianpustaka.com/2020/11/populasi-dan-sampel-penelitian.html>
- Muzammil, A., Yunus, M., & Darsono, N. (2018). 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 Inovasi*, 8(3).
- Penelitian, M., Dan, J., & Penelitian, P. (n.d.). *BAB III*. Retrieved November 28, 2022, from [http://etheses.uin-malang.ac.id/1575/7/11510108\\_Bab\\_3.pdf](http://etheses.uin-malang.ac.id/1575/7/11510108_Bab_3.pdf)
- Putra, A. F. A., Hermani, A., & Widayanto, W. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Indihome di Jepara). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(3), 472-482

- Reza Pahlevi. (2022, October 6). *Ini Provider Internet yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia*. Katadata.co.id; Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/10/ini-provider-internet-yang-paling-banyak-digunakan-di-indonesia>
- Rofiq, A., Suryadi, N., & Faidah, N. N. (2009, November). Peranan Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Industri Telepon Seluler. In *The 3rd National Conference on Management Research*.
- Rusdiana. (2022). *Definisi Operasional – A. Rusdiana*. Rusdiana.id. <https://a.rusdiana.id/2022/06/19/definisi-operasional/>
- Salmaa. (2022, April 19). *Definisi Operasional: Pengertian, Ciri-ciri, Contoh, dan Cara Menyusunnya*. Penerbit Deepublish. <https://penerbitdeepublish.com/definisi-operasional/>
- Tjiptono. 2010. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Top Brand Index Beserta Kategori Lengkap / Top Brand Award*. (2022). Topbrand-Award.com. [https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi\\_find=Indihome](https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=Indihome)
- Tumbel, A. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*, 3(1), 64-79