



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aaker, David dan Erich Joachimstahler. 2000. *Brand Leadership*. New York: The Free Press.
- Aaker, David. 2014. *Aaker on Branding (20 Principles That Drive Success)*. New York: Morgan James Publishing.
- Bungin, Burhan. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya, Edisi Kedua*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Basu, Swastha dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Ghozali, Imam. 2013. *Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif untuk Akutansi, Bisnis, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Semarang: Yoga Pratama.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenberg, Paul. 2010. *Customer Relationship Management as The Speed of Light: Social CRM Strategies, Tool, and Techniques for Engaging Your Customers, Fourth Edition*. New York: McGraw-Hill.
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Keller, Kevin Lane. 2013. *Strategic Brand Management (Building, Measuring, and Managing Brand Equity), Fourth Edition*. England: Pearson Education Global Edition.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2006. *Marketing Management*. Pearson Education Inc.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, edisi kedua belas jilid 1*. Jakarta: PT Indeks Penerbit.
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*. Jakarta: Erlangga..
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: disertai contoh praktis riset media, public relation, advertising, komunikasi organisasi, komunikasi pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Liliweri, Alo. 2011. *Komunikasi: Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 2000. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Rangkuti, Freddy. 2004. *Riset Pemasaran, Cetakan Kelima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif, dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, Singgih. 2010. *Statistik Parametrik: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT Gramedia.
- Schiffman, Leon G dan Leslie Lazar Kanuk. 2010. *Consumer Behavior, Ninth Edition*. New Jersey: Pearson International Edition.
- Siregar, Syofian. 2010. *Statistik Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. 2005. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wiryanan, Mendiola Budi. 2008. *Kamus Brand*. Jakarta: Red and White Publishing.
- Skripsi**
- Colin, Malvin. 2016. *Pengaruh Brand Image and Perceived Quality Terhadap Customer Satisfaction Produk All New Fortuner di Komunitas id42ner (Toyota Fortuner Club of Indonesia)*. Tangerang: Universitas Multimedia Nusantara.
- Damayanti, Cintya. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen Produk "Supermi" di Kecamatan Genuk Semarang)*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Gunawan, OH Juliana. 2017. *Pengaruh Place Branding Terhadap Place Image Edukatif Lawang Sewu Setelah Direnovasi (Survei Pada Penduduk Kota Semarang)*. Tangerang: Universitas Multimedia Nusantara.
- Hafilah, Eka. 2015. *Pengaruh Word of Mouth dan Citra Merek Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Program Strata 1 di Universitas Islam Negeri Maulana*

Malik Ibrahim Malang. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Haryanto, Teddy. 2015. *Analisis Pengaruh Perceived Price, Perceived Quality, dan Product Assortment terhadap Word of Mouth melalui Customer Satisfaction (Studi Pada Konsumen Distro Bloop Endorse Jakarta)*. Tangerang: Universitas Multimedia Nusantara.

Pamungkas, Sigig Putro. 2007. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel NASMOCO Cabang Magelang)*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.

Rarasati, Sagita. 2017. *Pengaruh Brand Image Go-Jek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei Terhadap Mahasiswa pada Cluster Universitas di Jakarta)*. Tangerang: Universitas Multimedia Nusantara.

Tonadi, Retrivia. 2016. *Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Oppo (Survei Kepada Anggota Komunitas Android Nusantara di Facebook)*. Tangerang: Universitas Multimedia Nusantara.

Jurnal

Gunawan, Fitri Anggraini dan Diah Dharmayanti. 2014. “Analisis Pengaruh Iklan Televisi dan Endorser Terhadap Purchase Intention Pond’s Men dengan Brand Awareness Sebagai Variabel Intervening”. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 2, No. 1, h. 1-14.

Herliza, Radita dan Marheni Eka Saputri. 2016. “Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Zara di Mall PVJ Bandung”. *E-Proceeding of Management*: Vol. 3, No. 2, h. 1949-1953.

Kurniawati, Dewi, Suharyono dan Andriani Kusumawati. 2014. “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang)”. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 14, No. 2, h. 1-9.

Rifaldi, Kadunci dan Sulistyowati. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/i Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta”. *Epigram*, Vol. 13, No. 2, h. 121-128.



Sumber Lain

Annual Report XL Axiata 2016

Annual Report XL Axiata 2017

Survei APJII 2017

www.xl.co.id

Jumlah Kartu Telepon Seluler Menurut Operator (Juni 2017). Diakses pada 21 Maret 2018. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017>

Jumlah Pengguna Internet di Banten. Diakses pada 3 April 2018. <http://bantenhits.com/2018/03/04/8045-persen-pengguna-internet-di-banten-hanya-untuk-aktivitas-di-medsos/>

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA