

DAFTAR RUJUKAN

- Aisah, In Nur & Wahyono. 2018. The Influence Of Store Atmosphere, Product Knowledge And Brand Image Toward Purchase Decision Through Word Of Mouth. Management Department, Faculty of Economics, Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia.
- Alifahmi, Hifni. 2008. *Marketing Communication Orchestra: Harmonisasi Iklan, Promosi, dan Marketing Public Relation*. Bandung: Cetakan Pertama, Examedia Publishing.
- Amrullah. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*. ISSN Print 1907-3011, ISSN Online 2528-1127, 13(2), 99–118.
- Andrian, Okki Trinanda. 2019. The Influence Of E-Service Quality, E-Satisfaction, And E-Word Of Mouth Toward Revisit Intention On Tokopedia Website In Padang City. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang. Volume 2, Nomor 2
- Andy, Sernovitz. 2010. *Word Of Mouth Marketing : How Smart Companies Get People Talking (Revised Edition)*. New York : Kaplan Publishing.
- Arifin, M. Z., & Azhari, P. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Alfamart Kota Palangka Raya. *Jurnal Al Qardh*, v(2), 116–123.
- Babin, Barry. 2015. Modelling Consumer Satisfaction and Word Of Mouth: Restaurant Patronage In Korea. *The Journal Of Service Marketing*. Vol 19 No.3 hal 133 – 139
- Baskara, Garylda Chrisnatha, Dkk. 2014. Pengaruh Brand Trust dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Pengiriman Paket Pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Semarang. *Journal Of Social And Political Of Science*. Hal. 1-9. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>
- Baskara, Garylda Chrisnatha. Hari Susanta Nugraha. 2014. Pengaruh *Brand Trust* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Pengiriman Paket Pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Semarang. *Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science*, Hal. 1-9.
- Basri, Nur A'mirah Hassan Basri, dkk. 2016. Effect of Word of Mouth Communication on Consumer Purchase Decision: Malay upscale restaurant. *Social and Behavioral Sciences*, 324 – 33.
- Finanda, Iknesya Rahma dan Arjuna W. 2019. Pengaruh Word Of Mouth Dan Brand Image Terhadap Keputusan Penggunaan Salon Kecantikan Pada Konsumen Mil Off Beauty Bar. *Jurnal Ilmiah WIDYA Ekonomika* 49. Volume 1 Nomor 2.

- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Habir, Hastuti & Zakiyah Zahara F. 2018. Pengaruh Citra Merek Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*. Vol. 4, No. 3
- Habir, Hastuti & Zakiyah Zahara Farid. 2018. Pengaruh Citra Merek Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako* Vol. 4, No. 3
- Haryanto, Agus Tri. 2020. *Riset: Ada 175,2 Juta Pengguna Internet di Indonesia*. di akses pada tanggal 24 Oktober 2020, dari <https://inet.detik.com/cyberlife/d-4907674/riset-ada-1752-juta-pengguna-internet-di-indonesia>
- Ibeng, parta. 2020. *Pengertian Transportasi, Unsur, Fungsi, Jenis Dan Contoh*. Di akses pada tanggal 10 Agustus 2020, dari <https://pendidikan.co.id/pengertian-transportasi-unsur-fungsi-dan-contoh/>
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Alih Bahasa: Bob Sabran. Erlangga. Jakarta.
- Lovelock, C., and Wright., L. 2002. *Principles of service marketing and management*. New Jersey: Pearson Education, Inc
- Lukiana, Ninik. 2018. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemakai Jasa Indihome Di Lumajang. *STIE Widya Gama Lumajang*. Vol. 02, No. 02.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Pemasaran Jasa*. Edisi 1. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Nasution, Herlina, dkk. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Customer Serta Dampaknya pada Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Maskapai PT. Lion Air Jakarta). *Ekobisman- Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen* Vol 3 No 2
- Neda Samiei, Mohammad Reza Jalilvand. 2012. The Effect Of Electronic Word Of Mouth On Brand Image And Purchase Intention: An Empirical Study In The Auto Mobile Industry In Iran. *Marketing Intelligence & Planning*. Vol. 30 Issue: 4, pp.460-476
- Noya, Sonia Beatrix & Lisbeth Mananeke. 2020. Pengaruh Komunikasi Mulut Ke Mulut, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Baru Minuman Tea Break Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.8 No.2
- Parasuraman, A. Valarie, 2001. (diterjemahkan oleh sutanto) *Delivering Quality Service, The Free Press, New York*

- Prasetyo , Antoni & Aniek Wahyuati. 2016. Pengaruh Strategi Promosi Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kopiganes. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* : Volume 5, Nomor 1
- Rachman, Afif Syaiful, 2018. The Effect Of Product Quality, Service Quality, Customer Value On Customer Satisfaction And Word Of Mouth. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat
- Rizza Anggita & Hapzi Ali. 2017. The Influence Of Product Quality, Service Quality And Price To Purchase Decision Of SGM Bunda Milk (Study On PT. Sarihusada Generasi Mahardika Region Jakarta, South Tangerang District). DOI: 10.21276.
- Santoso, Singgih.. 2001. *SPSS Versi 11,5 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Saputra, Gede W. & I Gusti Agung Ketut S. A. 2020. Pengaruh Digital Marketing, Word Of Mouth, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *E-Jurnal Manajemen*. Vol. 9, No. 7
- Saputra, Gede Wisnu & I Gusti Agung Ketut Sri Ardani. 2020. Pengaruh Digital Marketing, Word Of Mouth, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 9, No. 7.
- Sari, Desak Made Febri P., & Ketut Gede Sri D. 2018. Strategi Digital Marketing, Word Of Mouth (Wom), Service Quality Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Go-Jek. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*. ISSN: 2528-1208 (print), Volume 3, No. 2.
- Schiffman & Kanuk. (2004). *Prilaku Konsumen*. Edisi Ketujuh. Penerbit PT.Indeks, Jakarta.
- Setiadi, Nugroho J. 2008. *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Edisi ke-1 cetakan ke-3. Kencana: Jakarta.
- Setyowati, Desy. 2019. *Persaingan ketat Gojek dan Grab Menjadi SuperAPP*. Di akses pada tanggal 10 Agustus 2020, dari <https://www.google.com/amp/telaah/2019//04/16/persaingan-ketat-gojek-dan-grab-menjadi-superapp>
- Supranto, J dan Nanda Limakrisna. 2011. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran; Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Tjiptono, F., dan Gregorius Candra. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Weenas, Jackson R.S. 2013. Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA* 52. Vol.1 No.4

Widowati, Maduretno & Agus Budi P. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Visual Merchandising Sebagai Variabel Moderating. *Fokus Ekonomi*. Vol. 9 No. 1

