



DAFTAR PUSTAKA

- Amron, A. (2018). *The influence of brand image, brand trust, product quality, and price on the consumer's buying decision of MPV cars*. European Scientific Journal, 14 (13), 228–239.
- Annur, C. M. (2022). *Ada 204,7 Juta Pengguna Internet di Indonesia Awal 2022*. katadata. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022>
- Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa hotel rizen kedaton bogor. 1(2), 83–101.
- Astianita, A. D., & Lusiana, A. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, word of mouth Dan Promosi terhadap loyalitas pelanggan*. Jurnal Indonesia Sosial Teknologi. Retrieved October 11, 2022, from <https://jist.publikasiindonesia.id/index.php/jist/article/view/382>
- Astuti, M. P., & Utomo, I. H. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kabupaten Karanganyar*. Jurnal Mahasiswa Wacana Publik, 2(1), 124-140, diakses 21 Juli 2022, <https://jurnal.uns.ac.id/wacana-publik/article/view/63285>
- Bayu, D. J. (2020). *Grab dan Gojek, Layanan Transportasi Online Paling Populer di Masyarakat*. katadata. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/11/grab-dan-gojek-layanan-transportasi-online-paling-populer-di-masyarakat>
- Cooper, Donald R., & Pamela S. S. (2017). *Metode Penelitian Bisnis, Edisi 11, Buku 1*. Jakarta : Salemba Empat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



[file:///D:/ACER/Downloads/Business%20Research%20Methods%20\(%20PDFDrive%20%20\(4\).pdf](file:///D:/ACER/Downloads/Business%20Research%20Methods%20(%20PDFDrive%20%20(4).pdf)

Dharmawan, E., & Hidayat, I. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan brand image terhadap word of mouth (wom) Yang Dimediasi Kepuasan Konsuen*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM). Retrieved October 11, 2022, from <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/966>

Fatresi, M. S. M. (2017). *Hubungan Konformitas dan Harga Diri dengan Pengambilan Keputusan Karir pada Mahasiswa*. Skripsi (tidak diterbitkan). Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Firmansyah, Anang M. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek*. Surabaya: Qiara Media. [file:///D:/ACER/Downloads/Buku%20Firmanshah%202019%20\(%20kepercayaan%20merek%20\)%20\(17\).pdf](file:///D:/ACER/Downloads/Buku%20Firmanshah%202019%20(%20kepercayaan%20merek%20)%20(17).pdf)

Fridayanthe E. W. (2017). *Pengaruh Strategi Promosi Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pendaftaran Calon Mahasiswa Baru Pada Universitas Muhammadiyah Tangerang*. Simnasiptek 2017, 1(1), 66-75, diakses 21 Juli 2022, <http://seminar.bsi.ac.id/simnasiptek/index.php/simnasiptek-2017/article/viewFile/121/121>

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gronroos, C. (2018). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chishester: Jhon Wiley and Sond, Ltd

Ika, A. (2022). *Rating Driver Ojol Diberi Bintang 1, Apa Dampak dan Sanksinya? Halaman all - Kompas.com.* KOMPAS.Com.



<https://money.kompas.com/read/2022/02/11/071500826/rating-driver-ojol-diberi-bintang-1-apa-dampak-dan-sanksinya-?page=all>

Irsyad, Muhammad (2020) *Pengaruh Brand Image, Word of Mouth dan Kualitas Pelayanan terhadap Perilaku Penggunaan Jasa JNE Kudus*. Undergraduate thesis, IAIN KUDUS.

Isiyanto, B. L. N. (2017). *Analisis Pengaruh Brand Image, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Mobil (Studi Kasus Mobil LCGC di Surakarta) |*

Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis. Stiedewantara.

<https://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/001/article/view/75>

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Khuong, M. N., & Tran, N. T. H. (2018). *The Impacts of Product Packaging Elements on Brand Image and Purchase Intention — An Empirical Study of Phuc Long's Packaged Tea Products*. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 9(1), 8–13.

<https://doi.org/10.18178/ijtef.2018.9.1.580>

Kotler, P & Amstrong, G. (2017). *Pemasaran, Edisi pertama*. Salemba Empat. Jakarta.

<file:///D:/ACER/Downloads/kotler%20&%20amstrong%202017.pdf>

Kotler, P & Amstrong, G. (2018). *Principle of Marketing, 17th Global Edition*. New York:

Pearson Education Limited.

[file:///D:/ACER/Downloads/Principles%20of%20marketing%20\(%20etc.\)%20\(z-](file:///D:/ACER/Downloads/Principles%20of%20marketing%20(%20etc.)%20(z-lib.org).pdf)

[lib.org\).pdf](lib.org).pdf)

Kotler, P dan Keller, K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Jakarta: Erlangga.

<file:///D:/ACER/Downloads/Kotler%20&%20Keller%20-->

[%20Marketing%20Management,%2015th%20Global%20Ed%20\(%20PDFDrive%20\)%20\(4](%20Marketing%20Management,%2015th%20Global%20Ed%20(%20PDFDrive%20)%20(4)

[\).pdf]().pdf)

Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.

Nugraha, N., Salim, E., Mary, H., Zefriyeni, Z., & Lusiana, L. (2020). *Kualitas Produk, Word of Mouth dan Minat Beli dalam Pembelian*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, 2(1), 81-88.

Permatasari, E. N. (2017). Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian pada Pelanggan Minimarket (Studi Kasus pada Pelanggan Minimarket Alfamart Tayu Wetan, Tayu, Pati, Jawa Tengah)*, Universitas Negeri Yogyakarta.

Pratiwi, Y. R., & Lubis, E. E. (2017). *Pengaruh Word of Mouth Communication Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Boardgame Lounge Smart Cafe Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University).

Pransa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media*. Bandung: Pustaka Setia.

Purnawan I. K. A. W., & Suarmanayasa, I. N. (n.d.). *Pengaruh word of mouth Dan Kualitas Pelayanan Terhadap keputusan Penggunaan jasa Gojek di Kota Denpasar*. Bisma: Jurnal Manajemen. Retrieved October 11, 2022, from <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMA-JM/article/view/32054>

Qadhafi, N. E. (2017). *Pengaruh Wom (Word Of Mouth), Harga, dan Label Halal Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk air Mineral Dzakya*. Skripsi, Insitut Agama Islam Negeri Surakarta.





Rukayat, Y. (2017). *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Administrasi, 11(2), diakses 21 Juli 2022,

<https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>

Rukhiana, L. N. (2017). *Pengaruh Produk dan Harga terhadap Word of Mouth melalui Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen, 6(7), diakses 21 Juli 2022,

<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/1713>

Sanaky, M. M. (2021). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KETERLAMBATAN PADA PROYEK PEMBANGUNAN GEDUNG ASRAMA MAN 1 TULEHU MALUKU TENGAH. JURNAL SIMETRIK, 11(1), 432-439, diakses 21 Juli 2022,

<https://www.ejournal-polnam.ac.id/index.php/JurnalSimetrik/article/viewFile/615/453>

Sari, N. K. M. P. (2021). *Pengaruh Word of Mouth dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ekspedisi JNE Express di Kabupaten Buleleng | Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*. Ejournal Undiksha.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit

Suhaily, L., & Darmoyo, S. (2017). *Effect of product quality, perceived price and brand image on purchase decision (Study on Japanese brand electronic product)*. J. Manaj, 21(02), 179-194.

Satikno, B., & Arha, N. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas*. Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik, 7(1), 49-

58, diakses 21 Juli 2022,

<https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/view/423>

Toruan, R. R. M. (2018). *Proses Implementasi Word of Mouth Dalam Strategi Komunikasi Pemasaran La Perla Plaza Senayan*. Jurnal Pustaka Komunikasi, 1(1), 155-166, diakses

21 Juli 2022, <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/pustakom/article/view/551>



Tresna, P. W., Chan, A., & Herawaty, T. (2021). *Pengaruh ekuitas merek terhadap keputusan pembelian (Studi pada konsumen Shopee)*. AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan

Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan, 6(1), 1-11,

<https://media.neliti.com/media/publications/72212-ID-pengaruh-ekuitas-merek-terhadap-proses-k.pdf>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.